



UPRAVLJANJE ŽALBAMA KORISNIKA

| Izradio/Izradila | Odobrio/Odobrila | Datum |
|--|---|-------------|
| Dragoslav Đorović  | Milorad Kočić  | 04.10.2019. |

1. Svrha, predmet i područje primene

Procedura *Upravljanje žalbama korisnika* definiše redosled aktivnosti, ovlašćenja i odgovornosti prilikom dobijanja izražavanje žalbe od strane korisnika na postupanje zaposlenih, na izveštaj o ispitivanju ili rezultate iskazane u izveštaju..

Procedura se primenjuje u Laboratoriji.

2. Veza sa drugim dokumentima/Referentni dokumenti

- *Poslovnik Laboratorije*

3. Termini i definicije

Procedura izjednačava termine žalba i prigovor.

Prigovor je izraz nezadovoljstva, drugačiji od žalbe, koji je laboratoriji uputila bilo koja osoba ili organizacija u vezi sa aktivnostima laboratorije, a na koji se očekuje odgovor.

Žalba je zahtev korisnika za razmatranje ispravnosti rezultata ispitivanja.

4. Detalji procedure

Svako iskazano nezadovoljstvo korisnika na postupanje osoblja laboratorije ili na sadržaj izveštaja ili rezultate iskazane u njima.

4.1 Prijem žalbe

Žalba može biti primljena u pisanom obliku (dopis, imejl i sl.) ili može biti iskazana usmeno. Ako je žalba saopštena usmeno tada osoba koja je primila žalbu odmah formira belešku o žalbi kako se ne bi zaboravili detalji. Žalba se prosleđuje Tehničkom rukovodiocu laboratorije.

4.2 Preispitivanje žalbe

Tehnički rukovodilac s Direktorom preispituje osnovanost žalbe. U tom procesu koriste se informacije iz zapisa i informacije dobijene od osoblja koje ima neku povezanost sa predmetom žalbe a po potrebi i dodatne informacije od podnosioca žalbe.

Nakon preispitivanja donosi se odluka o tome da li je žalba osnovana ili nije.

Ukoliko je žalba osnovana tada se pokreću postupci propisani u Proceduri za upravljanje neusaglašenostima i Procedura korektivnih mera.

4.3 Komunikacija sa korisnikom koji se žalio

Korisnik se od strane Tehničkog rukovodioca obaveštava o:

- prijemu žalbe,
- rezultatu preispitivanja opravdanosti žalbe,
- pokrenutim korektivnim merama i
- rezultatima tih mera samo u onom delu koji se odnosi na korisnika.

5. Odgovornosti i ovlašćenja

Za sprovođenje ove procedure je odgovoran je Tehnički rukovodilac.

Ovlašćenja i odgovornosti ostalog osoblja laboratorije su definisani u okviru ove procedure.

Odstupanje od procedure može da odobri samo Direktor uz pisano objašnjenje.

6. Prilog

Nema. Svi zapisi su u slobodnoj formi.

6. Zapisi

1. Beleška o žalbi ili primljen dopis; Čuva se, rok čuvanja 3 godine, mesto čuvanja: Elektronska arhiva

2. Zapisi s preispitivanja; Čuva se, rok čuvanja 3 godine, mesto čuvanja: Elektronska arhiva
3. Zapis komunikacije s korisnikom, Čuva se, rok čuvanja 3 godine, mesto čuvanja: Elektronska arhiva

Kraj