


Zavod za javno zdravlje "Timok" 	<b>PROCEDURA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA KORISNIKA USLUGA</b>	OZNAKA: PR.27.0
		IZDANJE: 9
DATUM PRIMENE: 13.01.2021.		
STRANA: 1 od 7		

## PROCEDURA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA KORISNIKA USLUGA

	Izradio	Kontrolisao	Odobrio	Primerak broj
Funkcija	Predstavnik rukovodstva za kvalitet	Direktor	Predstavnik rukovodstva za kvalitet	
Ime i prezime	Nikola Jovanović	Slađana Ristić	Nikola Jovanović	
Potpis				

Zavod za javno zdravlje "Timok" 	<b>PROCEDURA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA KORISNIKA USLUGA</b>	OZNAKA: PR.27.0
		IZDANJE: 9
		DATUM PRIMENE: 13.01.2021.
		STRANA: 2 od 7

## 1. Predmet i područje primene

Obezbeđenje sprovođenja adekvatnih korekcija, korektivnih mera i akcija zbog prigovora korisnika. Procedura se odnosi na sve aktivnosti koje se obavljaju u vezi sa prigovorima korisnika usluga (radna organizacija ili osoba) koje pruža ZZJZ "Timok", od procesa prijema, istraživanja, praćenja, zapisivanja i preduzimanja odgovarajućih mera.

## 2. Referentna dokumenta, definicije i skraćenice

### 2.1 Veza sa standardima

Standard	Tačka	Naziv
SRPS ISO 9001:2015	9.1.2.	Zadovoljstvo korisnika
	8.2.1.	Komuniciranje sa korisnikom
SRPS ISO/IEC 17025:2017	7.9	Prigovori

### 2.2 Vezane procedure

2.2.1 Procedura sprovođenja korektivnih mera PR.25.0

2.2.2 Preispitivanje od strane rukovodstva PR.37.0

2.2.3 Procedura interne i eksterne komunikacije PR.32.0

2.2.4 Standardna operativna procedura o izboru pravila odlučivanja za ocenu usaglašenosti rezultata ispitivanja SOP .07.104

2.2.5 Standardna operativna procedura za izradu izveštaja o ispitivanju SOP. 07.3

2.2.6 Opšta pravila poslovanja ZZJZ "Timok" Zaječar u okviru pružanja usluga laboratorijskih ispitivanja br.3-52/21, od 12.01.2021.godine.

### 2.3 Definicije

2.1 Korisnik: Organizacija ili osoba koja angažuje Zavod za pružanje usluga laboratorijskog ispitivanja, izvođenja DDD poslova, sanitarnih pregleda ili u bilo koju drugu svrhu.

2.2 Prigovor - izraz nezadovoljstva upućen od strane bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima Zavoda, na koji se očekuje odgovor

Zavod za javno zdravlje "Timok"	<b>PROCEDURA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA KORISNIKA USLUGA</b>	OZNAKA: PR.27.0
		IZDANJE: 9
		DATUM PRIMENE: 13.01.2021.
		STRANA: 3 od 7

### 3. Odgovornosti

3.1 Za kontrolu ove procedure zadužen je direktor Zavoda.

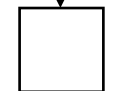
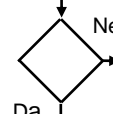
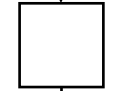
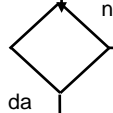
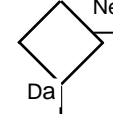
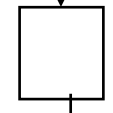
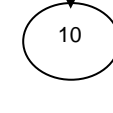
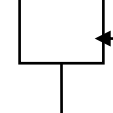
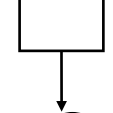
3.2 Za sprovođenje ove procedure odgovorni su vlasnici procesa, rukovodioci organizacione jedinica i predstavnik rukovodstva za kvalitet.


3.3 Svi zaposleni u ZZJZ "Timok" dužni su da se pridržavaju ove procedure.

Zavod za javno zdravlje "Timok"	<b>PROCEDURA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA          KORISNIKA USLUGA</b>	OZNAKA: PR.27.0
		IZDANJE: 9
		DATUM PRIMENE: 13.01.2021.
		STRANA: 4 od 7

## 4. Postupak

### 4.1 Dijagram toka

Red. broj	Dijagram toka	Aktivnost	Odgovorn.			Dokument	u/i
			O	U	I		
	Početak						
1		Evidencija prigovora	2	4		Prigovor knjiga evidencije prigovora izveštaj o prigovoru	u i i
2		Jasan prigovor?	4	1, 2			
3		Analiza prigovora	2 3			Izveštaj o prigovoru	u
4		Opravdan prigovor	3	2	1	Dopis	i
5		Jednostavna greška	2 3				
6		Identifikovanje uzroka i nalog za korekciju	3		2		
7		Pokretanje korektivne mere	2 3			Protokol za korektivne	i
8		Sprovođenje korektivnih mera	3		2		
							

Zavod za javno zdravlje "Timok" 	<b>PROCEDURA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA KORISNIKA USLUGA</b>	OZNAKA: PR.27.0
		IZDANJE: 9
		DATUM PRIMENE: 13.01.2021.
		STRANA: 5 od 7


Red. broj	Dijagram toka	Aktivnost	Odgovorn.			Dokument	u/i
			O	U	I		
9		Verifikacija korektivnih mera	2			Protokol za korektivne	i
10		Informisanje korisnika i evidencija	3	2	1	Dopis Knjiga evidencije prigovora	i i

1. Korisnik
2. Predstavnik rukovodstva za kvalitet
3. Odgovorni rukovodilac
4. Zaposleni u Zavodu koji je primio prigovor

Zavod za javno zdravlje "Timok"  	<b>PROCEDURA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA KORISNIKA USLUGA</b>	OZNAKA: PR.27.0
		IZDANJE: 9
		DATUM PRIMENE: 13.01.2021.
		STRANA: 6 od 7

## 4.2 Opis aktivnosti

- 4.2.1 Svaki zaposleni kome je korisnik usluga preneo svoj prigovor na usluge Zavoda, kao i korisnik lično, upisuje prigovor u Izveštaj o prigovoru (OB.052). Predstavnik rukovodstva za kvalitet na osnovu Izveštaja o prigovoru upisuje isti u knjigu evidencije prigovora (OB.051).
- 4.2.2 Zaposleni koji prima prigovor razmatra da li je prigovor jasan, ako nije jasno definisan obaveštava predstavnika rukovodstva za kvalitet koji mora sa korisnikom potpuno da razjasni prigovor.
- 4.2.3 Ukoliko je prigovor jasan predstavnik rukovodstva za kvalitet u saradnji sa odgovornim rukovodiocem analizira prigovor.
- 4.2.4 Analizom prigovora predstavnik rukovodstva za kvalitet i odgovorni rukovodilac procenjuju da li je prigovor opravdan ili nije, odnosno da li je vezan za laboratorijske aktivnosti za koje je ona odgovorna ili ne. Ukoliko nije, odgovorni rukovodilac sačinjava dopis koji odobrava predstavnik rukovodstva za kvalitet i potom se dostavlja podnosiocu prigovora. Procedura se na taj način završava.
- 4.2.5 Ukoliko je prigovor opravdan, predstavnik rukovodstva za kvalitet u saradnji sa odgovornim rukovodiocem utvrđuje stepen složenosti i hitnost rešavanja prigovora. Prioritet u rešavanju imaju prigovori koji za posledicu mogu imati ugrožavanje ljudskog zdravlja, životne sredine ili materijalno oštećenje korisnika.
- 4.2.6 Ukoliko je jednostavna greška (greška u proračunu, tehnička greška ili slično) odgovorni rukovodilac izdaje nalog za korekciju, obaveštava predstavnika rukovodstva za kvalitet.
- 4.2.7 Ukoliko greška nije jednostavna predstavnik rukovodstva za kvalitet sa odgovornim rukovodiocem pokreće korektivnu meru.
- 4.2.8 Odgovorni rukovodilac organizuje sprovođenje korektivne mere i o tome informiše predstavnika rukovodstva za kvalitet. Predstavnik rukovodstva za kvalitet verifikuje sprovedene korektivne mere.
- 4.2.9 Rukovodilac organizacione jedinice na koju se prigovor odnosi sačinjava odgovor/dopis o izvršenoj korekciji, odnosno o ishodu prigovora, o čemu obaveštava predstavnika rukovodstva za kvalitet, po čijem se odobrenju odgovor/dopis dostavlja korisniku. Predstavnik rukovodstva za kvalitet upisuje u knjigu evidencije prigovora status sprovedenih mera.
- 4.2.10 Opis procesa postupanje sa prigovorima dostupan je bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtev. Prilikom prijema zahteva za ispitivanje i prilikom dostavljanja ponude za realizaciju usluge laboratorijskih ispitivanja, korisnik se upoznaje sa Opštim pravilima poslovanja Zavoda za javno zdravlje "Timok" Zaječar, gde je u Članu 8 opisana mogućnost i način ulaganja prigovora. Procedura postupanja sa prigovorima korisnika usluga je objavljena na sajtu Zavoda za javno zdravlje „Timok“ Zaječar.

Zavod za javno zdravlje "Timok"  	<b>PROCEDURA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA KORISNIKA USLUGA</b>	OZNAKA: PR.27.0
		IZDANJE: 9
DATUM PRIMENE: 13.01.2021.		
STRANA: 7 od 7		

## 5. Zapisi

Naziv	Mesto čuvanja	Vreme čuvanja	Odgovorno lice
Protokol za korektivne mere	kanc. predstavnika rukovodstva za kvalitet	5 godina	Predstavnik rukovodstva za kvalitet
Izveštaj o prigovoru	kanc. predstavnika rukovodstva za kvalitet	5 godina	Predstavnik rukovodstva za kvalitet
Knjiga evidencije prigovora	kanc. predstavnika rukovodstva za kvalitet	5 godina	Predstavnik rukovodstva za kvalitet

## 6. Prilozi

### 6.1 Obrasci

6.1.1. Protokol za korektivne mere OB.054

6.1.2. Knjiga evidencije prigovora OB.051

6.1.3. Izveštaj o prigovoru OB.052



# KNJIGA EVIDENCIJE PRIGOVORA

Strana od

<i>R. br</i>	<i>Datum prijema prigovora</i>	<i>IZVEŠTAJ BR.</i>	<i>Korisnik</i>	<i>Broj reklamac. dokumenta</i>	<i>Opis prigovora</i>	<i>Broj fakture</i>	<i>Prigovor primio</i>	<i>Izvršena korekcija</i>
						<i>Vrednost</i>		





## IZVEŠTAJ O PRIGOVORU

Broj: \_\_\_\_\_  
Strana 1 od 1

### PODACI O PRIGOVORU

KORISNIK:	Br. reklamc. dokum.:	Datum reklamacije:
IZVEŠTAJ BR:	Datum izvršenja usluge:	

**Mišljenje i predlog korisnika:**

**Mišljenje laboratorije/ organizacione jedinice:**

Datum:

Odgovorni rukovodilac

Dostavljeno:

- 
- predstavniku rukovodstva  
za kvalitet
- 

Prigovor primio:

.....



# PROTOKOL ZA KOREKTIVNE MERE

Broj provere: \_\_\_\_\_

Broj za vezu: \_\_\_\_\_

Proces \_\_\_\_\_

Odgovorna osoba: \_\_\_\_\_

Broj dokumenta:

Izdanje:

NEUSAGLAŠENOST

Standard: \_\_\_\_\_ Tačka: \_\_\_\_\_

Datum  
\_\_\_\_\_Proveravač  
\_\_\_\_\_

Ime i prezime

Prihvatio  
\_\_\_\_\_

Ime i prezime

## ZAHTEV ZA KOREKTIVNU MERU

Uzrok:

Korektivna (Preventivna) mera:

Rok za sprovođenje: \_\_\_\_\_  - Odobreno  - Nije odobrenoPredstavnik rukovodstva za kvalitet  
\_\_\_\_\_

## PROVERA EFEKTIVNOSTI KOREKTIVNE MERE:

Datum  
\_\_\_\_\_Proveravač  
\_\_\_\_\_