



Поступање са приговорима

У.01.04

SRPS ISO
9001:2015

9.1.2 Задовољство корисника

SRPS ISO/IEC
17025:2017

7.9 Приговори

Садржај:

1. Сврха	3
2. Одговорност за примену	3
3. Термини и дефиниције	3
4. Решавање поступања приговора	3
4.1 Пријем приговора.....	4
4.2 Евидентирање приговора.....	5
4.3 Преиспитивање приговора	5
4.4 Решавање приговора	6
4.5 Окончање приговора.....	6
4.6 Приговор пацијента на извршена испитивања	7
5. Припадајући документи	7
5.1 Припадајући обрасци.....	7
5.2 Припадајући записи	7
6. Веза са другим документима	7
6.1 Надређени документи	7
6.2 Везни документи	8

Израдио

Контролисао

Одобрио

М. Карајовић Зоговић

С. Коцић

Н. Ранковић

Копија: _____

Издање: прво

Датум: 11. 01. 2023.



Листа измена документа		
Број издања	Датум издања	Опис измене
1	11. 01. 2023.	Прво издање засебног упутства за поступање са приговорима које је извучено из документа П.01.01 - Маркетинг

Дистрибуциона листа	
Директор	Шеф одељења бактериологије
Помоћник директора	Шеф одељења за вирусологију
Помоћник директора	Шеф одељења за алергологију и имунологију
Помоћник директора	Начелник центра за анализу, планирање и организацију здравствене заштите
Главна сестра	Начелник центра за промоцију здравља
Начелник центра за хигијену и хуману екологију	Начелник центра за информатику и биостатистику
Шеф одељења за хуману екологију, екотоксикологију и превенцију болничких инфекција	Шеф одељења за биостатистику и послове КМЕ
Шеф одељења за здравствену безбедност хране, предмете опште употребе и правилну исхрану	Шеф одељења за информатику
Шеф одељења санитарне хемије	Шеф одељења за правне и опште послове
Шеф одељења санитарне микробиологије	Шеф одељења за економско-финансијске послове
Начелник центра за контролу и превенцију болести	Шеф одељења за јавне набавке
Шеф одељења за контролу и превенцију заразних болести	Шеф одељења за техничке послове
Шеф одељења за контролу и превенцију незаразних болести	Шеф одељења за маркетинг и продају
Начелник центра за микробиологију	



1. Сврха

Овим упутством дефинише се поступак решавања приговора и одлучивање о приговорима са циљем да се обезбеди адекватан одговор на сваки приговор упућен од стране корисника или других заинтересованих страна и да се исход приговора користи за побољшавање услуга које пружа Институт за јавно здравље Крагујевац.

2. Одговорност за примену

Упутство се примењује у свим организационим јединицама Института за јавно здравље Крагујевац при решавању приговора добијених од стране корисника и других заинтересованих страна.

За примену ове процедуре су одговорни шеф одељења маркетинга и продаје, начелници центара, шефови одељења, помоћници директора и директор.

Шеф одељења маркетинга и продаје је одговоран за саопштавање исхода приговора кориснику.

3. Термини и дефиниције

Приговор. Исказ незадовољства било које особе или организације упућен организацији у вези са активностима организације, на који се очекује одговор.

4. Решавање поступања приговора

Упутство за поступање са приговорима доступно је корисницима услуга на сајту Института за јавно здравље Крагујевац www.izjzkg.rs. Упутство за поступање са приговорима је кориснику доступно и на његов захтев.

Приговори се могу односити на активности приликом пружања услуга и на начин рада особља Института за јавно здравље Крагујевац, односно из следећих разлога:

- прекорачење уговорених рокова за извршење услуге,
- непоштовање уговорене цене услуге,
- замерке на резултате испитивања,
- однос запосленог у Институту за јавно здравље Крагујевац према кориснику,
- словне и/или бројчане грешке у издатим извештајима о испитивању,
- погрешно примењени референтни докуменати (правилници, стандарди, методе испитивања и сл.),
- у осталим случајевима који нису претходно наведени, а могу се јавити.

Поступања са приговорима се спроводи кроз следеће фазе:

- пријем приговора,
- евидентирање приговора,
- преиспитивање приговора,



- решавање приговора,
- окончање приговора.

4.1 Пријем приговора

Приговор може да се уложи у року од 15 дана од дана издавања документације којом се верификује да је Институт за јавно здравље Крагујевац реализовао услугу.

Уколико у року од 15 дана корисник не упути приговор, Институт за јавно здравље Крагујевац ће сматрати да је реализована услуга прихваћена.

По истеку рока од 15 дана корисник мора да достави образложење о разлогу кашњења. У том случају Институт за јавно здравље Крагујевац мора да размотри оправданост разлога кашњења и потенцијалну застарелост приговора.

Приговор се може поднети и током реализације услуге.

На пружену услугу корисник може поднети приговор Институту за јавно здравље Крагујевац:

- у просторијама Института за јавно здравље Крагујевац – одељење маркетинга и продаје, попуњавањем обрасца О.01.04 – Обрада приговора,
- попуњавањем обрасца О.01.04 – Обрада приговора који је јавно доступан на сајту Института за јавно здравље Крагујевац www.izjzkg.rs у pdf. формату,
- у другом писаном облику, при чему шеф одељења маркетинга и продаје попуњава образац О.01.04 – Обрада приговора,
- усменим путем (у директном разговору или телефоном) - ко год да прими приговор (шеф одељења, начелник центра, помоћници директора, директор) је у обавези да о приговору обавести шефа одељења маркетинга и продаје који попуњава образац О.01.04 – Обрада приговора.

Корисник може приговор да упути на један од следећих начина:

Поштанска адреса	Број телефона	Електронска адреса
Институт за јавно здравље Крагујевац	034/504-528	marketing@izjzkg.rs
Одељење маркетинга и продаје	034/504-501	
Николе Пашића 1		
34000 Крагујевац		

Пожељно је да приговор корисника буде:

- аргументован, прецизно дефинисан, са јасно назначеним примедбама на начин пружања услуге, извештај о испитивању, на рокове испитивања, цену извршене услуге, понашање особља итд. и
- праћен доказима.

Приговоре од мањег значаја (нпр. словне грешке у издатим извештајима о испитивању) решавају непосредни извршиоци у директном контакту са корисницима. У случају да они нису у могућности да одговоре на приговор у обавези су да га проследи начелнику центра.



4.2 Евидентирање приговора

Пре евидентирања приговора шеф одељења маркетинга и продаје проверава адекватност приговора: да ли је благовремен, уредан, адекватност приложених доказа, итд.

Уколико анализом садржаја приговора шеф одељења маркетинга и продаје утврди да подаци нису комплетни или нема довољно података на основу којих је могуће покренути поступак за решавање, у року од 8 дана од датума подношења приговора, ступа у контакт са корисником, ради допуне података којима ће се приговор комплетирати. Шеф одељења маркетинга и продаје обавештава електронским путем корисника на који начин да допуни приговор. Рок за допуну приговора не може бити краћи од 8 дана.

Уколико анализом садржаја приговора шеф одељења маркетинга и продаје утврди да је приговор комплетан, заводи О.01.04 – Обрада приговора са припадајућим доказима у деловодну књигу, један примерак дају кориснику или шаље скенирану О.01.04 – Обрада приговора електронским путем.

О.01.04 – Обрада приговора са припадајућим доказима шеф одељења маркетинга и продаје евидентира у О.01.06 - Евиденција приговора.

4.3 Преиспитивање приговора

После пријема и евидентирања приговора шеф одељења маркетинга и продаје организује састанак са начелницима центара и/или шефовима одељења и/или помоћницима директора. Уколико је било ко од њих био посредно или непосредно укључен или повезан са активностима које су предмет приговора, исти не учествује у активностима решавања предметног приговора. По потреби, у разматрање приговора укључује се директор.

Шеф одељења маркетинга и продаје обавезно у сарадњи са начелником центра и по потреби са шефом (или шефовима) одељења:

- анализира приговор корисника,
- утврђује оправданост приговора у границама уговорних клаузула и законских обавеза,
- утврђује оправданост приговора поступајући по процедурама и упутствима система квалитета којима је прописан поступак извођења услуге,
- прикупља неопходне информације у писаној форми од лица које је непосредно било укључено или повезано са активностима које су предмет приговора.

Своја запажања уносе у О.01.04 – Обрада приговора.

После преиспитивања приговора доноси се једна од следеће две одлуке:

- приговор је неоправдан - шеф одељења маркетинга и продаје у сарадњи са начелником центра и по потреби са шефом (или шефовима) одељења припрема писано обавештење са образложењем за одбијање приговора, уз прилагање одговарајућих доказа који потврђују образложење. Обавештење се штампа на меморандуму, потписује директор и доставља кориснику у року од 8 дана од датума пријема приговора;
- приговор је оправдан - шеф одељења маркетинга и продаје обавезно у сарадњи са начелником центра и по потреби са шефом (или шефовима) одељења дефинише основне елементе за решавање приговора у О.01.04 – Обрада приговора:
 - » организационе јединице надлежне за решавање приговора,



- » потребне ресурсе,
- » рок за решавање приговора,
- » остале учеснике у решавању приговора,

а затим га прослеђује на даљи поступак надлежној организационој јединици где се обављају активности неопходне за решавање приговора. Поред тога, шеф одељења маркетинга и продаје припрема у сарадњи са начелником центра и по потреби са шефом (или шефовима) одељења писано обавештење о прихватању приговора и року решавања приговора. Обавештење се штампа на меморандуму, потписује директор и доставља кориснику у року од 8 дана од датума пријема приговора.

У случају приговора који могу довести до правних последица и који могу да угрозе репутацији Института за јавно здравље Крагујевац, у преиспитивање и решавање приговора укључује се и експерт за правна питања о чему одлуку доноси директор.

4.4 Решавање приговора

Шеф одељења организационе јединице где се обављају активности неопходне за решавање приговора приступа решавању приговора, у складу са процедурама и упутствима система квалитета и другом интерном и екстерном документацијом.

Као последица решавања приговора шеф одељења може утврдити потребу за предузимањем корективне мере у складу са процедуром У.11.06 - Управљање неусаглашеностима и корективне мере у циљу отклањања узрока приговора односно неусаглашености.

Уколико се приговором оспорава тачност резултата испитивања, корективна мера може обухватити:

- проверу:
 - » исправности мерне опреме и опреме,
 - » правилног поступања са узорцима испитивања,
 - » познавања процедура и упутстава система квалитета од стране особља,
 - » познавања метода испитивања од стране особља,
 - » обраде резултата испитивања у лабораторијским свескама,
 - » услова околине,
- понављање испитивања истом или другом методом. При понављању испитивања не учествује особље које је првобитно спроводило испитивање,
- ангажовање екстерне акредитоване лабораторије за испитивање, као треће независне стране за решавање приговора.

4.5 Окончање приговора

Након спроведених мера за решавање приговора шеф одељења маркетинга и продаје у сарадњи са начелником центра и по потреби са шефом (или шефовима) одељења припрема писано обавештење о завршетку поступка са приговором. Обавештење се штампа на меморандуму, потписује директор и доставља кориснику у року од 30 дана од датума пријема приговора..

Уколико корисник није задовољан решењем приговора упућује се на решавање приговора од стране Управног одбора Института или код надлежних судских органа.



По окончању приговора шеф одељења маркетинга и продаје ажурира О.01.06 - Евиденција приговора.

По један примерак О.01.04 – Обрада рекламација начелник центра и шеф одељења маркетинга и продаје архивира у својој архиви, а трећи примерак предаје представнику руководства за квалитет који прати ефекат спроведених корективних мера и узима настали приговор у обзир при прављењу планова за интерне провере система менаџмента квалитетом.

У поступку решавања приговора представник руководства за квалитет, може да донесе одлуку о предузимању ванредне интерне провере у складу са У.11.02 – Интерне провере или ванредни надзор над особљем у складу са П.05.03 – Надзор над особљем.

Извештај о приговорима корисника израђује шеф одељења маркетинга и продаје једанпут годишње до 20. децембра текуће године за потребе преиспитивања QMS-а.

Као посебан случај контроле, предвиђена је контрола по приговору пацијената у вези са извршеним анализама и издатим резултатом у Институту за јавно здравље Крагујевац

4.6 Приговор пацијента на извршена испитивања

По приговору пацијента или на захтев овлашћених лица, а у складу Законом о здравственој заштити и Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите и провери квалитета стручног рада спроводи се ванредна унутрашња провера квалитета стручног рада у Институту за јавно здравље Крагујевац.

Комисију за ванредну проверу квалитета стручног рада именује директор Института из редова стручњака за одређену област.

Задатак Комисије је да испита све околности у вези са извршеним испитивањима и издавањем резултата пацијента у Институту за јавно здравље Крагујевац, по приговору, да о томе сачини писмени извештај који садржи податке о утврђеном чињеничном стању, уоченим недостацима и пропустима, као и предлоге за отклањање уочених недостатака и пропуста и достави директору Института за јавно здравље Крагујевац у року од 5 радних дана од дана пријема Решења о именовану комисије.

5. Припадајући документи

5.1 Припадајући обрасци

- О.01.04 – Обрада рекламација
- О.01.06 - Евиденција приговора

5.2 Припадајући записи

- Извештај о приговорима корисника

6. Веза са другим документима

6.1 Надређени документи

- SRPS ISO 9000:2015. Систем менаџмента квалитетом. Основе и речник
- SRPS ISO 9001:2015. Систем менаџмента квалитетом. Захтеви



- SRPS ISO/IEC 17025:2017. Општи захтеви за компетентност лабораторија за испитивање и лабораторија за еталонирање
- П.01.01 - Маркетинг

6.2 Везни документи

- У.11.02 – Интерне провере
- П.05.03 – Надзор над особљем
- У.11.06 - Управљање неусаглашеностима и корективне мере
- Закон о здравственој заштити
- Правилник о показатељима квалитета здравствене заштите и провери квалитета стручног рада