

		ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO 26000 Pančevo, Pasterova broj 2		PR-13	
REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA					
IZDANJE 3		VAŽI OD: 01.09.2012.		STRANA 1	
				UKUPNO STRANA 5	
ODOBRIO: Karolj Ranc		POTPIS:			

1 PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedura definiše postupak i odgovornosti za prijem, evidentiranje i rešavanje prigovora i žalbi klijenata i korisnika usluga Zavodu za javno zdravlje Pančevo (u daljem tekstu Zavod).

Za primenu ove procedure nadležan je predsednik Upravnog odbora.

Proceduru primenjuje rukovodstvo Zavoda.

2 VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Referentni dokumenti:

Poslovnik o kvalitetu

Poslovnik Laboratorije za ispitivanje

Ostali dokumenti:

SRPS ISO 10002 Menadžment kvalitetom - Zadovoljenje korisnika- Postupanje sa prigovorima u organizacijama

PR-08: Preispitivanje sistema kvaliteta

PR-11: Upravljanje neusaglašenostima

PR-10: Korektivne i preventivne mere

3 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Žalba: pisani iskaz naručioca ili korisnika usluge kojim se izražava sumnja ili osporava tačnost rezultata ispitivanja, odnosno izveštaja o ispitivanju, saglasnosti, mišljenja, uverenja ili drugog dokumenta koji formira Zavod (na osnovu zahteva korisnika, po nalogu inspekcija i/ili na osnovu zakona).

Prigovor: pisani izraz nezadovoljstva, upućen Zavodu od strane naručioca ili korisnika usluge, u vezi sa vršenjem usluga Zavoda, na koji se očekuje odgovor.


4 OPIS

Procedura ima za cilj uspostavljanje sistema aktivnosti kojima se obezbeđuje da prigovori i žalbe:

- budu primljeni i razmotreni od strane nadležnih lica u Zavodu,
- budu evidentirani i razmotreni na odgovarajući način,
- budu rešeni na definisani način i
- da se preduzete mere evidentiraju kako bi se na osnovu toga mogle definisati odgovarajuće sistemske mere.

4.1 Prijem žalbi i prigovora

Prigovori i žalbe primaju se u pisanom obliku. Bilo ko zaposlen u Zavodu, ko dođe u kontakt sa korisnikom usluge koji ima prigovor ili žalbu bilo koje vrste na rad Zavoda, obavezan je da korisnika, (odnosno pisano osporavanje) uputi na pomoćnika direktora za pravne poslove.

 <p>ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO</p>	<p>IZDANJE</p> <p>3</p>	<p>VAŽI OD:</p> <p>01.09.2012.</p>	<p>STRANA</p> <p>2</p>	<p>UKUPNO STRANA</p> <p>5</p>	<p>PR-13</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------------	---------------------

Ukoliko se naručilac ili korisnik usluge obrati usmeno, upućuje se na formiranje pisanog prigovora ili žalbe.

Pomoćnik direktora za pravne poslove svaki prigovor, ili žalbu evidentira na obrascu OBR-024: Registar žalbi i prigovora klijenata.

Evidentira se ko je uputio dokument, šta je predmet osporavanja, osoba za kontakt u organizaciji korisnika i zahtev korisnika.

Potom se pristupa oceni blagovremenosti, kompletnosti i osnovanosti osporavanja. U tome učestvuju pomoćnik direktora za pravne poslove i pomoćnik direktora za kvalitet. U slučaju potrebe razjašnjenja određenih stručnih pitanja konsultuju se načelnici centara ili rukovodioci odeljenja u Zavodu u zavisnosti od toga šta je predmet osporavanja. O svemu se konstantno obeštava direktor Zavoda.

4.1.1 Kategorija i blagovremenost

Prvo se utvrđuje kategorija osporavanja (da li je u pitanju prigovor ili žalba).

Prigovor ili žalbu imaju pravo da upute naručilac ili korisnik usluge.

O prigovoru ili žalbi odmah se obaveštava direktor Zavoda.

Utvrđuje se blagovremenost osporavanja (da li je upućeno u zakonskom, odnosno ugovorom definisanom roku). Rok za dostavljanje prigovora ili žalbe je 15 dana od isteka roka u kom je Zavod bio dužan dostaviti isveštaj (ukoliko se radi o prigovoru zbog neblagovremenosti) ili 15 dana od dostavljanja izveštaja o ispitivanju ili zapisa o izvršenoj usluzi (mišljenje, uverenje, saglasnost...).

Ukoliko je osporavanje neblagovremeno, direktor Zavoda podnosiocu dostavlja dopis uz obrazloženje sa pozivanjem na regulativu, ugovor, zahtev i drugu dokumentaciju koja može da potvrdi valjanost obrazloženja. Podnosiocu se nudi i eventualna pomoć u rešavanju problema, ako se može pružiti pod razumnim uslovima.

4.1.2 Kompletnost

Da bi se razmatralo, osporavanje mora biti definisano prema odgovarajućoj formi i sadržini. Dopis koji sadrži osporavanje mora da sadrži sledeće podatke:


- identifikaciju (naziv, adresa) organizacije ili lica koje upućuje osporavanje,
- datum kada je dokument upućen,
- predmet osporavanja (ugovor, izveštaj, postupak, zahtev i sl),
- jasno objašnjenje osporavanja sa pozivanjem na odgovarajuću regulativu koja podržava iskaze,
- materijalne dokaze (dokument ili odgovarajući dokaz) koji podržava tvrdnje date u objašnjenju osporavanja,
- potpis ovlašćenog lica overen pečatom pravnog lica.

Ukoliko je dokument nekompletan, direktor Zavoda podnosiocu dostavlja dopis u kome se traže dodatni podaci i/ili materijalni dokazi. Dokument se vraća podnosiocu uz dopis, ali se formira kopija i čuva u arhivi žalbi i prigovora.

4.2 Istraživanje osnovanosti

Ukoliko je žalba ili prigovor blagovremen i kompletan pristupa se istraživanju osnovanosti. Istraživanje se vrši tako što se proučava kompletan predmet koji se odnosi na datu uslugu i dokument u kome su regulisana pravila po kojima je postupak sproveden, na primer: pravilnik, ugovor, standard, metoda, procedura, i slično.

4.2.1 Prigovor

 <p>ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO</p>	IZDANJE 3	VAŽI OD: 01.09.2012.	STRANA 3	UKUPNO STRANA 5	PR-13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	------------------------------------	------------------------	-------------------------------	--------------

Prigovor može da se odnosi na: ličnu ili komercijalnu vezu između Zavoda i predmeta, ili korisnika usluge (blagovremenost dostavljanja izveštaja, izgled, obim i sadržaj izveštaja, korišćenu metodu, postupak ispitivanja i slično).

4.2.2 Žalba

Žalba se može uputiti na izveštaj o ispitivanju ili uslugu u celini.

Istraživanje opravdanosti primedbe žalbe na izveštaj o ispitivanju može se sprovesti proverom zapisa o ispitivanju, ponovnim proračunima, upoređivanjem dobijenih rezultata ispitivanja pojedinačnih izveštaja, ponavljanjem ispitivanja na istom uzorku, primenom alternativne metode ispitivanja na istom uzorku, provere stručne, medicinske i pravne osnovanosti datog mišljenja, uverenja, saglasnosti ili druge usluge.

Istraživanje opravdanosti žalbe na izvršenu uslugu Zavoda može se sprovesti proverom zapisa koji prate vršenje usluge.

Ukoliko se utvrdi da je osporavanje neopravdano, podnosiocu se upućuje dopis sa obrazloženjem koje je potkrepljeno dokazima.

4.3 Postupak po osnovu blagovremenog, kompletnog, opravdanog osporavanja

Ukoliko je žalba ili prigovor blagovremen, kompletan i opravdan sprovodi se postupak kojim se postiže usaglašenost sa zahtevima ugovora, odnosno definisanog postupka vršenja usluge. Za sprovođenje mere se imenuje nadležno lice posebnim nalogom, u zavisnosti od toga na šta se mera odnosi.

Sve dalje aktivnosti realizuju se u skladu sa PR-11: Upravljanje neusaglašenostima i PR-10: Korektivne i preventivne mere.

Imenovana funkcija sprovodi aktivnosti definisane odlukom (nalogom za meru). Sve vreme pomoćnik direktora za pravne poslove održava komunikaciju sa predstavnikom podnosioca do otklanjanja problema i postizanja zadovoljstva korisnika.

Načelnik Centra, odnosno rukovodilac odeljenja vrši nadzor nad sprovođenjem definisanih mera. Proveru sprovedenosti mera vrši pomoćnik direktora za kvalitet.

Nakon sprovođenja mera, direktor Zavoda u roku od 15 dana od prijema opravdanog i kompletnog osporavanja (prigovora ili žalbe) korisniku/podnosiocu osporavanja upućuje dopis u kome ga obaveštava o rezultatima aktivnosti i dostavlja izvinjenje zbog nastale greške.

4.4 Beleženje rezultata preduzetih mera


Predmet prigovora ili žalbe sadrži pisani prigovor ili žalbu, sva relevantna dokumenta koja se odnose na rešavanje osporavanja, izveštaj sa predlogom rešenja i odluku direktora (dopis podnosiocu osporavanja), kao i zapis o razrešenju prigovora/žalbe.

Rezultate po osnovu žalbi i prigovora pomoćnik direktora za pravne poslove beleži u Registar žalbi i prigovora (OBR-024). Ovi podaci se koriste za periodično preispitivanje sistema kvaliteta koje sprovodi rukovodstvo prema proceduri PR-08: Preispitivanje sistema kvaliteta. Izveštaj za preispitivanje priprema pomoćnik direktora za pravne poslove.

4.5. Drugostepeni postupak

U žalbenom postupku, ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan nalazima istraživanja i donetom odlukom, upućuje se na drugostepeni organ, što je u ovom slučaju Upravni odbor Zavoda. Odluka Upravnog odbora je konačna.

4.6 Preduzimanje mera nakon rešavanja žalbi i prigovora

 ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO	IZDANJE	VAŽI OD:	STRANA	UKUPNO STRANA	PR-13
	3	01.09.2012.	4	5	

Razmatranjem i rešavanjem žalbi i prigovora Zavod dolazi do saznanja koja koristi za poboljšanje sopstvenog kvaliteta rada i pružanja usluga.

Kao posledicu rešavanja žalbi i prigovora Zavod može preduzeti određene aktivnosti kao što su: korektivne mere, preventivne mere i ocenu efikasnosti u cilju poboljšanja kvaliteta rada i pružanja usluga Zavoda.

5 ZAPISI VEZANI ZA PRIMENU DOKUMENTA

Naziv dokumenta	Rok čuvanja	Mesto čuvanja	Dokument formira	Evidentiranje	Broj primeraka	Broj obrasca
Žalba, prigovor klijenta	3 godine	Pomoćnik direktora za pravne poslove	Korisnik usluge	Registar žalbi i prigovora	1	/
Nalog za sprovođenje mere po žalbi klijenta	3 godine	Pomoćnik direktora za pravne poslove	Direktor Zavoda	/	1	OBR-022
Izveštaj/predlog rešenja prigovora-žalbe	3 godine	Pomoćnik direktora za pravne poslove	Pomoćnik direktora za pravne poslove i pomoćnik direktora za kvalitet		1+2	/
Dopis klijentu	3 godine	Pomoćnik direktora za pravne poslove	Direktor Zavoda	Delovodni protokol	1+2	/
Zapis o razrešenju prigovora/žalbe	3 godine	Pomoćnik direktora za pravne poslove	Pomoćnik direktora za pravne poslove i pomoćnik direktora za kvalitet		1+3	/
Registar žalb i prigovora	5 godina	Pomoćnik direktora za pravne poslove	Pomoćnik direktora za pravne poslove	/	1	OBR-024

6 PRILOZI I OBRASCI

Prilog broj 1: Dijagram toka postupka rešavanja žalbi i prigovora klijenata

OBR-024: Registar žalbi i prigovora klijenata

Prilog 1: DIJAGRAM TOKA POSTUPKA REŠAVANJA ŽALBI I PRIGOVORA

