

		ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO 26000 Pančevo, Pasterova broj 2		PR-13
REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA				
IZDANJE 4	VAŽI OD: 15.11.2018.	STRANA 1	UKUPNO STRANA 5	BROJ KOPIJE
ODOBRIO: Marinković Marko			POTPIS:	

1 PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedura definiše postupak i odgovornosti za primanje, vrednovanje i donošenje odluka o prigovorima 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

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 :

- 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 systemske mere.

4.1 Prijem prigovora

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

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

 <p>ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO</p>	<p>IZDANJE</p> <p>4</p>	<p>VAŽI OD:</p> <p>15.11.2018.</p>	<p>STRANA</p> <p>2</p>	<p>UKUPNO STRANA</p> <p>5</p>	<p>PR-13</p>
---	---------------------------------------	--	--------------------------------------	---	---------------------

Rukovodioc odeljenja za pravne, opšte i tehničke poslove svaki prigovor 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 Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova i pomoćnik direktora. U slučaju potrebe razjašnjenja određenih stručnih pitanja konsultuju se rukovodioci centara/odeljenja u Zavodu u zavisnosti od toga šta je predmet osporavanja. O svemu se konstantno obeveštava direktor Zavoda.

4.1.1 Pravo na prigovor i blagovremenost

Prigovor imaju pravo da upute naručilac ili korisnik usluge.

O prigovoru se odmah obaveštava direktor Zavoda.

Utvrđuje se blagovremenost osporavanja (da li je upućeno u zakonskom, odnosno ugovorom definisanom roku). Rok za dostavljanje prigovora je 15 dana od isteka roka u kom je Zavod bio dužan dostaviti izveštaj (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 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

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).

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

 ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO	IZDANJE	VAŽI OD:	STRANA	UKUPNO STRANA	PR-13
	4	15.11.2018.	3	5	

4.3 Postupak po osnovu blagovremenog, kompletnog, opravdanog osporavanja

Ukoliko je 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 rukovodilac odeljenja za pravne, opšte i tehničke poslove održava komunikaciju sa predstavnikom podnosioca do otklanjanja problema i postizanja zadovoljstva korisnika.

Rukovodilac centra, odnosno rukovodilac odeljenja vrši nadzor nad sprovođenjem definisanih mera. Proveru sprovedenosti mera vrši pomoćnik direktora.

Nakon sprovođenja mera, direktor Zavoda u roku od 15 dana od prijema opravdanog i kompletnog osporavanja (prigovora) 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 sadrži pisani prigovor osporavanje, 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.

Rezultate po osnovu prigovora, rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova poslova 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 rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova.

4.5 Drugostepeni postupak

Ukoliko podnosilac prigovora 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 prigovora

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

Kao posledicu rešavanja prigovora Zavod može preduzeti određene aktivnosti kao što su: korektivne mere, preventivne mere/prilike za poboljšanja 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
Prigovor klijenta/korisnika usluga	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Korisnik usluge	Registar žalbi i prigovora	1	/

 ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO	IZDANJE	VAŽI OD:	STRANA	UKUPNO STRANA	PR-13
	4	15.11.2018.	4	5	


Naziv dokumenta	Rok čuvanja	Mesto čuvanja	Dokument formira	Evidentiranje	Broj primeraka	Broj obrasca
Nalog za sprovođenje mere po prigovoru klijenta	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Direktor Zavoda	/	1	OBR-022
Izveštaj/predlog rešenja prigovora	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Pomoćnik direktora za pravne poslove Rukovodioca pravnih, kadrovskih i administrativnih poslova i pomoćnik direktora		1+2	/
Dopis klijentu	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Direktor Zavoda	Delovodni protokol	1+2	/
Zapis o razrešenju prigovora	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova i pomoćnik direktora		1+3	/
Registar žalbi i prigovora	5 godina	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	/	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

Datum	Izdanje	Izradio
31.03.2003.	1	
12.12.2007.	2	
01.09.2012.	3	
15.11.2018.	4	Dragana Kuprešanin

 <p>ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO</p>	IZDANJE 4	VAŽI OD: 15.11.2018.	STRANA 5	UKUPNO STRANA 5	PR-13
---	-------------------------	------------------------------------	------------------------	-------------------------------	--------------

Prilog 1: DIJAGRAM TOKA POSTUPKA REŠAVANJA ŽALBI I PRIGOVORA

