

Institut za poljoprivredu i turizam

Akreditirani laboratoriji instituta

POSTUPANJE S PRITUŽBAMA

1. SVRHA

Svrha propisanih postupaka je osiguranje dosljednog rada akreditiranih laboratorija Instituta sukladno normi HRN EN ISO/IEC 17025:2017 i Priručniku za sustav upravljanja, posebno u dijelu koji se odnosi na rješavanje pritužbi upućene akreditiranim laboratorijima Instituta.

2. CILJ

Ovim se Postupcima sustava propisuje postupak i odgovornosti u rješavanja pritužbi.

Postupak je javno dostupan svim zainteresiranim stranama.

3. KRATICE I DEFINICIJE

Pritužba izraz nezadovoljstva koji osoba ili organizacija upućuje laboratoriju, a koja se odnosi na aktivnosti ili rezultate tog laboratorija; na pritužbu se očekuje odgovor.

4. POSTUPCI

Opis postupka za rješavanje pritužbi (ovaj dokument) dostupan je na zahtjev bilo kojoj zainteresiranoj strani ([IPT-8.6.2-Ob01 Upitnik o kvaliteti usluga Prehrambeno-biotehnološkog laboratorija](#); [IPT-8.6.2-Ob02 Upitnik o kvaliteti usluga Vinarskog laboratorija](#); [IPT-8.6.2-Pr01 Web str. PBL](#); [IPT-8.6.2-Pr02 Web str. VL](#)).

4.1 Odgovornost i nadležnost

Akreditirani laboratoriji Instituta snose odgovornost za sve odluke na svim razinama u procesu postupanja s pritužbama.

Voditelj sustava upravljanja akreditiranih laboratorija Instituta (Voditelj SUAL) odgovorna je osoba za rješavanje pritužbi i slanje povratne informacije ili odgovora strani koja je podnijela pritužbu.

Odgovornost za poduzimanje konkretnih radnji u postupku rješavanja pritužbi imaju Voditelji i osoblje laboratorija.

Ako priroda pritužbe prelazi nadležnosti Voditelja SUAL i Voditelja laboratorija, u rješavanje pritužbi uključuju se Predstojnik Zavoda za poljoprivredu i prehranu (predstojnik Zavoda) ili/i Ravnatelj Instituta.

4.2 Postupak rješavanja pritužbi

Sve pritužbe (usmene, pismene, prijavljene putem anketa, e-mail-a, itd.) prosljeđuju se Voditelju SUAL.

Nakon primitka pritužbe Voditelj SUAL utvrđuje odnosi li se pritužba na laboratorijske aktivnosti za koje su odgovorni akreditirani laboratoriji Instituta (jedan ili oba) i, ako je tako, pristupa se njenom rješavanju.

Za sve pristigle pritužbe, uz koordinaciju Voditelja SUAL, potrebno je izraditi zapis i opisati komunikaciju između kupca i osoblja laboratorija koje je pritužbu zaprimilo.

Zapis izrađuje osoba zadužena od strane Voditelja laboratorija. Ako je pritužba jasna i manje težine može se riješiti dogovorom između Voditelja laboratorija i kupca. U slučajevima kada se radi o težim nesukladnostima, od korisnika se traži da uputi službeni dopis laboratoriju, koji potom može u rješavanje pritužbe uključiti i više razine Instituta (Predstojnik Zavoda, Ravnatelj Instituta) ako za to ima osnove i ako za tim postoji potreba.

Pritužba koju laboratorij zaprimi od strane kupca ili drugih strana analizira se od strane Voditelja SUAL i Voditelja laboratorija Instituta na kojeg se pritužba odnosi te se utvrđuje njena osnovanost. Odgovornost je Voditelja SUAL da osigura zahtjeve tajnosti, povjerljivosti, integriteta, neovisnosti i nepristranosti svih sudionika u rješavanju pritužbe. Odluku o načinu rješavanja pritužbe donosi Voditelj laboratorija kojem je pritužba upućena, prema potrebi uz konzultaciju s Voditeljem SUAL, osim kada slučaj prelazi okvire njegove nadležnosti i/ili odgovornosti i/ili ovlasti, odnosno kada je potrebno uključiti i više razine uprave Instituta.

U slučaju ako se utvrdi da je pritužba osnovana te da je proizašla iz nesukladnog rada laboratorija, pokreće se postupak upravljanja nesukladnim radom prema [točki 7.10 IPT-8.2-PK Priručnika SUAL](#).

Postupak postupanja s pritužbama sadržava najmanje sljedeće elemente i metode:

- a) opis postupka za primanje, validiranje, istraživanje pritužbe i odlučivanje koje radnje treba poduzeti kao odgovor na pritužbu;
- b) praćenje i zapisivanje pritužbi, uključujući radnje poduzete pri rješavanju pritužbi;
- c) osiguravanje da se poduzimaju sve primjerene radnje.

Akreditirani laboratoriji Instituta odgovorni su za prikupljanje i validaciju svih informacija neophodnih za validaciju pritužbe.

Kad god je moguće, Voditelj SUAL potvrđuje primitak pritužbe.

Voditelja SUAL obavještava podnositelja pritužbe o odluci o rješavanju pritužbe i podnositelju pritužbe dostavlja izvještaje o napretku i ishodu postupka rješavanja pritužbe.

Ishode koji se priopćavaju podnositelju pritužbe izrađuje, preispituje i odobrava osoba ili osobe koje nisu bile uključene u izvorne laboratorijske aktivnosti na koje se pritužba odnosi.

NAPOMENA. U postupanje u ovakvim slučajevima može se uključiti i vanjsko osoblje.

Nakon provedenog postupka rješavanja pritužbe Voditelj laboratorija uz eventualnu konzultaciju s Voditeljem SUAL izrađuje izvještaj s prijedlogom rješenja (ako je potrebno mogu se uključiti i više razine uprave Instituta - Predstojnik Zavoda i Ravnatelj Instituta).

Svi zapisi vezani uz pritužbe (opis pritužbe, analiza pritužbe, izvještaj s prijedlogom rješenja, i sl.) pohranjuju se među zapisima koji se odnose na sustav upravljanja.

Kad god je moguće, akreditirani laboratoriji Instituta dostavljaju podnositelju prijave formalnu obavijest o završetku obrade pritužbe.