



POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA

Prigovor na rad laboratorije korisnik (ili bilo koja zainteresovana strana) je dužan da podnese u pisanoj formi (elektronskim putem ili poštom). Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od izvršenja usluge. Obrazac zapisnik o prigovorima možete preuzeti na link-u https://www.hahn-kolb.rs/sr/hahn_kolb_rs/lab_doc.php. U slučaju da su neophodne dodatne informacije laboratorija će kontaktirati korisnika u cilju adekvatnog rešavanja prigovora.

Korisnik će pisanim putem biti obavešten o prispeću prigovora i njegovom evidentiranju.

Rukovodstvo laboratorije vrši analizu prigovora i preispituje se opravdanost, čemu prethodi prikupljanje i verifikacija svih informacija od značaja za rešavanje prigovora. U samo istraživanje i kasnije u eventualno donošenje mera za njeno otklanjanje, mogu biti po potrebi, uključena i lica van laboratorije. Međutim, lica koja su direktno odgovorna za laboratorijske aktivnosti koje su predmet prigovora, u cilju obezbeđenja nezavisnosti i nepristrasnosti, ne mogu biti uključena ni u preispitivanje, ni u donošenje mera.

Na osnovu prethodne analize prigovori se kategorišu u opravdani ili neopravdani, osim za slučaj kada je neophodno prvo izvršiti ponovno etaloniranje da bi se donela ovakva odluka.

Nakon donošenja odluke o opravdanosti, odnosno merama koje treba preduzeti u slučaju da je prigovor opravdan, rukovodioc laboratorije, pisanim putem obaveštava podnosioca o istom.

Nakon rešavanja prigovora odgovorno lice proverava da li je sve sprovedeno u skladu sa predviđenim merama, što i potvrđuje u delu za verifikaciju Zapisnika o prigovoru.

Nakon verifikacije rukovodilac laboratorije pisanim putem obaveštava podnosioca da je prigovor rešen, u roku ne dužem od 30 dana od dana kada je prigovor primljen, što evidentira i u Evidenciji prigovora.

U Beogradu, 14.6.2021 god.



Rukovodilac laboratorije

Vladimir Ivković, dipl. maš. inž.