

**ХИП- Петрохемија д.о.о Панчево**

**Лабораторија Петрохемија**

### **Управљање приговорима на лабораторијска испитивања**

Приговор корисника (жалба, рекламација) је исказ незадовољства на лабораторијске активности (резултат испитивања, методе, поступак испитивања, компетентност особља и др.).

Уколико се приговор односи на активности за које постоји Овлашћење од Републике Србије у том случају се целокупан поступак са приговорима обавља у складу са Законом о општем управном поступку.

Приликом поступања са приговорима води се рачуна о поверљивости и заштити извора информација и клијената, подаци прикупљени у поступку решавања приговора су поверљиве природе.

### **Пријем и евиденција приговора**

Приговори на лабораторијске услуге се примају искључиво у писаној форми најкасније 14 дана од завршетка лабораторијске активности, односно 14 дана од дана издавања Извештаја о испитивању. Писани приговор се доставља на званичну е-mail адресу Лабораторије: [lab@hip-petrohemija.rs](mailto:lab@hip-petrohemija.rs).

Приговор мора да садржи следеће податке:

- Идентификација подносиоца приговора,
- Датум упућивања приговора,
- Предмет приговора,
- Образложење приговора са позивом на одговарајућу законску регулативу која подржава исказе,
- Доказ (документовани прилог) којим се потврђује тврдња изнета у Образложењу.

Лабораторији Петрохемија потврђује пријем приговора подносиоцу писаним путем.

Нејасан или приговор са недовољно података враћа се подносиоцу на допуну недостајућих података.

Рок за решавање приговора не сме бити дужи од 30 дана од дана пријема приговора.



## **Решавање и исход приговора**

Након пријема приговора Тим за решавање приговора обезбеђује реализацију и праћење потребних активности/мера за решавање приговора након чега се корисник обавештава писаним путем.

Тим врши проверу тачности унетих података у записима о испитивању и у случају уочене грешке издаје се коригован Извештај о испитивању и прослеђује подносиоцу приговора.

Уколико се анализом утврди да су записи о испитивањима исправни и резултати из записа исправно унети у Извештај о испитивању приговор се одбија уз обавештавање корисника.

## **Извештавање**

Лабораторија Петрохемија доставља подносиоцу приговора писаним путем Извештај о исходу приговора и завршетку поступка са приговором.

Уколико се утврди да је приговор неоснован, приговор се одбија и корисник се о томе обавештава писменим путем са образложењем о исходу и разлозима за одбијање приговора. Подносиоцу приговора се стављају на располагање сва стручна образложења и записи.

Уколико се утврди да је приговор основан, подносиоцу приговора се упућује писани одговор.

Поступак решавања приговора је завршен када се све стране усагласе са Извештајем о исходу приговора и када нема нових приговора.