



Република Србија

**МИНИСТАРСТВО ПОЉОПРИВРЕДЕ,
ШУМАРСТВА И ВОДОПРИВРЕДЕ**

Дирекција за националне референтне лабораторије

Број: службено

03.09.2020. године

Београд

**ОБАВЕШТЕЊЕ ЗА КОРИСНИКЕ УСЛУГА
-РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА-**

На основу Процедуре за решавање приговора ДНРЛ-ПР-06, која дефинише активности и одговорности које се односе на поступак решавања приговора примљених од стране корисника како на извршену услугу укључујући резултате испитивања тако и на остале елементе деловања свих лабораторија у саставу ДНРЛ (ЛБХ - Лабораторија за безбедност хране, хране за животиње и испитивање квалитета млека, ФХЛ – Лабораторија за физичко хемијска испитивања хране и испитивања остатака ветеринарских лекова, пестицида и других штетних материја у храни за животиње и ФСЛ - Фитосанитарна лабораторија за фитосанитарна испитивања и испитивања квалитета семена) даје се обавештење корисницима услуга.

ОПИС АКТИВНОСТИ

Опис процеса са поступање са приговорима доступан је корисницима услуга:

- на сајту www.dnrl.minpolj.gov.rs и доступан је свим корисницима услуга. Корисник услуга попуњени образац (запис), у којем наводи на коју лабораторију (организациону јединицу ДНРЛ) се приговор односи, са описом приговора и својим подацима, шаље на mail.dnrl.office@minpolj.gov.rs.

- на пријему у свакој лабораторији (организационој јединици) где могу да поднесу приговор у образац ОБ-ДНРЛ-34, у којем наводи на коју лабораторију (организациону јединицу ДНРЛ) се приговор односи, са описом приговора и својим подацима како се могу обавестити о начину и поступку решавања приговора.

Приговор се подноси искључиво у писаној форми на обрасцу *Приговори* ОБ-ДНРЛ-34.

ДНРЛ није у обавези да разматра усмене приговоре.

На захтев подносиоца приговора ДНРЛ потврђује пријемистог електронском поштом са назнаком датума пријема и именом особља које је примило приговор.

Приговор односно незадовољство корисника на извршену услугу се сматра прихватљивим уколико је поткрепљен доказима. Уколико приговор није јасан и није поткрепљен са довољно доказа, директор или менаџер квалитета контактира подносиоца приговора у циљу добијања додатних информација, које се шаљу у писаној форми на претходно наведене начине. Уколико подносилац приговора не достави додатне информације у образац *Приговори* ОБ-ДНРЛ-34, приговор се не прихвата.

Преиспитивања и решавање приговора

Након преиспитивања приговора и утврђивања да ли се приговор односи на активности лабораторије за испитивање, поступа се према Процедури за решавање приговора ДНРЛ-ПР-06.

Директор и/или менаџер квалитета је у обавези да подносиоцу приговора достави одговор на приговор најкасније 10 дана од пријема приговора ако се провером установи да је приговор неоправдан. Уколико је приговор оправдан директор и/или менаџер квалитета сукцесивно обавештава корисника о предузетим корективним мерама и о току поступка испитивања.

Одговор се доставља електронском поштом. Одговор на приговор мора да садржи изјашњавање на наводе из приговора, образложење и оцену основаности приговора.

Директор
Др Ненад Доловац

