
	Zaprimanje i rješavanje pritužbi	
	Oznaka:	RU-K-2
	Vrijedi od:	24. 11. 2015.
	Izdanje:	0

RADNA UPUTA ZA ZAPRIMANJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI

SADRŽAJ:

1. SVRHA I CILJ
2. PODRUČJE PRIMJENE
3. POSTUPAK
 - 3.1. Zaprimanje prigovora i pritužbi
 - 3.2. Rješavanje prigovora
 - 3.3. Rješavanje pritužbi
 - 3.4. Rokovi za rješavanje pritužbi
4. PRIPADAJUĆA DOKUMENTACIJA

Pripremio:	Ocijenio:	Odobrio:
Ured za kvalitetu - Danijela Horvatek Tomić	Prodekan i PUK – Prof. dr. sc. Josip Kos	Dekan – Prof. dr. sc. Tomislav Dobranić

	Zaprimanje i rješavanje pritužbi	
	Oznaka:	RU-K-2
	Vrijedi od:	24. 11. 2015.
	Izdanje:	0

1. SVRHA I CILJ

Kao jedno od mjerenja performansi sustava upravljanja kvalitetom organizacija mora nadzirati informacije koje se odnose na percepciju kupca o tome da li je organizacija ispunila kupčeve zahtjeve.

Sustavan nadzor prigovora i pritužbi i njihovo uključivanje u mjerenja performansi sustava predstavlja jedan od ulaznih podataka za ocjenu sustava (Upravinu ocjenu).

2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj se radna uputa primjenjuje na sve procese odnosno dijelove procesa unutar Fakulteta na koje je moguće podnijeti utemeljeni prigovor ili pritužbu.

3. POSTUPAK

3.1 Zaprimanje prigovora i pritužbi

Prigovor (usmeno izraženo nezadovoljstvo) moguće je uputiti prisutnom djelatniku Zavoda/Klinike. Prigovor se može uputiti i predstojniku Zavoda/Klinike odmah ili nakon što isti nije uspješno riješen između djelatnika i osobe koja ga je uputila.



Pritužbu (pismeno izraženo nezadovoljstvo) moguće je zaprimiti na službenom obrascu OB-K-10 Prijava pritužbe.

3.2 Rješavanje prigovora

Prigovor koji je zaprimio prisutni djelatnik Zavoda/Klinike, a ako je isti utemeljen, može se probati odmah riješiti ljubaznom i prikladnom usmenom komunikacijom.

Ukoliko to nije moguće ili djelatnik smatra da je prigovor neutemeljen, osobu koja je podnijela prigovor (tužitelja) treba uputiti predstojniku kojemu tužitelj može uputiti isti prigovor. Ukoliko ni tada prigovor nije riješen ili predstojnik smatra da se radi o neutemeljenom prigovoru, tužitelja treba uputiti na mogućnost podnošenja pritužbe pisanim putem, na službenom obrascu.

Predstojnik ocjenjuje ozbiljnost prigovora i možebitne nepravilnosti, te stupanj hitnosti poduzimanja korektivne radnje. Ukoliko se procjeni da se radi o utemeljenom prigovoru, potrebno je odmah poduzeti korektivne radnje koje će ukloniti povod prigovoru. Nakon što su provedene korektivne radnje potrebno je ispuniti službeni obrazac OB-K-4 Izvještaj o nesukladnosti i dostaviti ga u roku 5 radnih dana u Ured za kvalitetu VEF.

 	Zaprimanje i rješavanje pritužbi	
	Oznaka:	RU-K-2
	Vrijedi od:	24. 11. 2015.
	Izdanje:	0

3.3 Rješavanje pritužbi

Ako zaprimljena pritužba nije upisana na službeni obrazac OB-K-10 Prijava pritužbe, administrator Zavoda/Klinike ispunjava navedeni obrazac, a izvornu pritužbu prilaže uz obrazac. Tužitelj obrazac može dobiti kod djelatnika Zavoda/Klinika, a nalazi se i na web stranici Veterinarskog fakulteta.

Obavezno je uputiti podnositelja pritužbe da ispunjeni obrazac dostavi u Prijemnu kancelariju Fakulteta (glavna zgrada, prizemlje).

Djelatnik Prijemne kancelarije također može podnositelju pritužbe uručiti službeni obrazac na kojem ispunjava osnovne podatke, a svoju pritužbu prilaže kao prilog obrascu.

Urudžbirane pritužbe dostavljaju se Uredu za kvalitetu i predstavniku uprave za kvalitetu (PUK). Nakon zaprimanja i analiziranja pritužbe, zaprimljena dokumentacija može se proslijediti pročelniku, predstojniku ili dekanu na daljnji postupak. Mora se osigurati nepristranost, tj. da u procesu rješavanja pritužbi ne sudjeluje osoba na koju se pritužba odnosi. U slučaju dokaza nesukladnog rada, ispunjava se i obrazac Izvješće o nesukladnosti_poboljšanje.

Nakon zaprimanja pritužbe, nadležni predstojnik, pročelnik, PUK ili dekan analiziraju dokumentaciju i procjenjuju opravdanost pritužbe, te sukladno tome donose odluku o provođenju korektivnih radnji. Nakon rješavanja pritužbi, potrebno je o donesenoj odluci obavijestiti PUK.

3.4 Rokovi za rješavanje pritužbi

Ured za kvalitetu u roku od 14 radnih dana od zaprimanja pritužbe upućuje odgovor tužitelju. Ukoliko u tom roku nije moguće odgovoriti, tužitelj se također pismeno obavještava da je pritužba u fazi rješavanja, uz obrazloženje razloga kašnjenja.

4. PRIPADAJUĆA DOKUMENTACIJA

PO-K-4 Upravljanje nesukladnim radom
 PO-K-5 Korektivne i preventivne radnje
 OB-K-4 Izvješćaj o nesukladnosti_poboljšanje
 OB-K-10 Prijava pritužbe