

REŠEVANJE PRITOŽB

Pritožbe odjemalca se s strani vodje laboratorija evidentira v evidenco.

Pritožbo vodja laboratorija pregleda in opredeli, ali se nanaša na delo laboratorija.

Vodja laboratorija izvede aktivnosti za reševanje po potrebi v sodelovanju z osebjem laboratorija.

Po razjasnitvi pritožbe se odloča o rešitvi reklamacije s strani vodje laboratorija ali na sestanku oziroma s sodelovanjem direktorja.

Za obravnavo pritožbe in za vse odločitve v zvezi z njo je odgovoren laboratorij.

Proces in potek obravnave pritožbe se stranki na njeno zahtevo obrazloži in pojasni.

Vodja laboratorija vlagatelju pritožbe potrdi prejem v najkrajšem času, ter ga obvešča o poteku in izidu reševanja pritožbe.

Posredovane informacije o poteku in izide pritožbe mora sprejeti, pregledati in odobriti oseba, ki ni bila direktno vključena v preiskave, na katere se pritožba nanaša (vodja laboratorija in/ali direktor).

Če se odloči o zavrnitvi pritožbe se obrazloži zavrnitev in o tem pisno obvesti odjemalca. V nasprotnem primeru (pritožba je upravičena) se izvedejo aktivnosti reševanja primerno odločitvi:

- ponovni preskus na arbitražnem vzorcu (v laboratoriju in enako opremo),
- v drugem akreditiranem laboratoriju,
- stroški reševanja pritožbe bremenijo tistega, ki je zagovarjal napačne rezultate.

Po koncu procesa reševanja pritožbe vodja laboratorija pritožbenika formalno obvesti o zaključku in rezultatu obravnave (pisno ali e-pošta).

Zapisi reklamacije se zbirajo in analizirajo po potrebi z uporabo statističnih metod za določevanje korektivnih in preventivnih ukrepov pri vodji laboratorija.

dr. Janez Tušek

direktor