



ZAVOD ZA
JAVNO ZDRAVSTVO
ZAGREBAČKE ŽUPANIJE

SLUŽBA ZA ZDRAVSTVENU EKOLOGIJU

PRITUŽBE

Kontrolirani primjerak: _____

Oznaka:	SOP-ZE-15	
Revizija:	3	
Datum:	13.02.2026.	
Broj stranica:	3	
	Ime i prezime /uloga	Potpis
Izradio/revidirao:	Nikolina Ciban, VKL	<i>Nikolina Ciban</i>
Pregledao:	Ivana Pulić Zelenika, RS	<i>Ivana Pulić Zelenika</i>
Odobrio:	Leo Šunjić, R	<i>Leo Šunjić</i>

1. SVRHA

Svrha ovog dokumenta je propisati način postupanja sa prigovorima kupaca radi očuvanja što boljih odnosa s kupcima te povjerenja i zadovoljstva kupca uslugama laboratorija.

2. OPSEG

Ovaj postupak primjenjuje se na Službu za zdravstvenu ekologiju Zavoda za javno zdravstvo Zagrebačke županije. Ovaj postupak je javno dostupan svim zainteresiranim stranama na web stranicama ZZJZ Zagrebačke županije www.zzjz-zz.hr.

3. REFERENCE

HRN EN ISO/IEC 17025 Opći zahtjevi za osposobljenost ispitnih i umjernih laboratorija – tč. 7.9
HAA-Pr-2/4 Pravila za rješavanje pritužbi (prigovora) i žalbi (predstavki)

4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Pritužba – izraz nezadovoljstva koji osoba ili organizacija upućuje laboratoriju, a koji se odnosi na aktivnosti ili rezultate tog laboratorija i na njega se očekuje odgovor

TO tehničko osoblje (U, US, IS, PO, SS)

PO pomoćno osoblje (tehnički suradnik)

IS ispitivač

U uzorkovatelj

US uzorkovatelj specijalist

SS stručni suradnik analitičar

RO rukovoditelj Odjela

RS rukovoditelj Službe

VKL voditelj kvalitete laboratorija

HAA Hrvatska akreditacijska agencija

5. ODGOVORNOSTI

Svo osoblje (TO, PO, RO, RS, VKL) ukoliko zaprimi pritužbu je odgovorno za prosljeđivanje pritužbe prema RS/VKL

Odgovorne osobe – odgovorne za *odlučivanje o radnjama*, poduzimanju radnji za učinkovito rješavanje pritužbe te izvještavanje podnositelju pritužbe o napretku i ishodu

RS/VKL – odgovorni za ocjenu pritužbe (validiranje pritužbe), određivanje odgovornih osoba za rješavanje pritužbe, preispitivanje i odobravanje rješenja (ishoda) pritužbi koji se priopćavaju podnositelju

VKL – odgovoran je za evidentiranje te analiziranje pritužbi. Ukoliko se pritužba odnosi na aktivnosti za koje je odgovoran rukovoditelj službe, VKL je odgovoran za ocjenu pritužbe (validaciju), određivanje odgovornih osoba za rješavanje pritužbe, preispitivanje i odobravanje rješenja (ishoda) pritužbi koji se priopćavaju podnositelju

6. POSTUPAK

6.1 Podnošenje pritužbe

Pritužba se može podnijeti usmenim ili pismenim putem. Nakon zaprimanja pritužbe osoba koja je zaprimi o tome obavještava RS/VKL. VKL pritužbu evidentira na obrazac OB-QM-08 Evidencija pritužbi. Pritužba se evidentira oznakom PR-XX-YY/ZZ, gdje je PR pritužba, XX oznaka Odjela/procesa, YY redni broj pritužbe, a ZZ godina. RS/VKL nakon primitka pritužbu validira/ocjenjuje na način da provjeri odnosi li se pritužba na laboratorijske aktivnosti za koje je laboratorij odgovoran tj. ocjenjuje je li pritužba opravdana, *djelomično opravdana ili neopravdana. Pritužba se smatra djelomično opravdanom ukoliko su navodi povezani s aktivnostima laboratorija, dok ostali navodi nisu potvrđeni i ne spadaju u područje odgovornosti laboratorija. Za pritužbu ocijenjenu kao „opravdana“ laboratorij preuzima potpunu odgovornost. Ukoliko je pritužba opravdana ili djelomično opravdana, mora se rješavati u dijelu aktivnosti za koje je laboratorij odgovoran. Za neopravdane pritužbe nije potrebno*

voditi dodatne zapise osim obavijestiti kupca da laboratorij nije odgovoran za dotičnu pritužbu. Po primitku pritužbe, ako je to moguće, podnositelja zahtjeva obavještava se o primitku pritužbe. RS/VKL određuje rok za rješavanje kao i odgovorne osobe za rješavanje pritužbe. Ako se procjenom utvrdi da je za rješavanje pritužbe potrebna dodatna pomoć i izvan laboratorija, primjerice za pravna i/ili računovodstvena pitanja, u rješavanje se mogu uključiti osobe izvan laboratorija (djelatnici financijsko-računovodstvenog i/ili Odjela za pravne i opće poslove). Ukoliko se prilikom procjene pritužbe utvrdilo da iz pritužbe proizlazi nesukladnost, postupa se sukladno po SOP-ZE-05, Upravljanje nesukladnim radom.

6.2. Rješavanje pritužbe

Odgovorne osobe detaljno istražuju okolnosti radi kojih je došlo do pritužbe, prikupljaju sva očitovanja, odlučuju koje radnje treba poduzeti te ih dokumentiraju. Ukoliko je potrebno od podnositelja pritužbe se mogu tražiti dodatne informacije. Radnje se dokumentiraju na obrascu OB-QM-08 Evidencija pritužbi za godinu ____. Ukoliko se prilikom prikupljanja informacija o okolnostima pritužbe dobiju informacije od trećih strana, takve informacije se kad god je moguće moraju provjeriti.

Nakon analize okolnosti pritužbe, te odmah nakon što se donesu odluke o radnjama, potrebno je u što kraćem vremenu ukloniti eventualne nepravilnosti na koje se ukazuje te podnositelja obavijestiti o rješenju pritužbe odnosno o završetku obrade pritužbe.

Za pritužbe gdje je potrebno više vremena za rješavanje, podnositelja pritužbe obavijestiti o tijeku postupka, a završno izvješće se šalje kada se završe sve potrebne radnje.

Ishode koji se priopćavaju podnositelju pritužbe izrađuje odgovorna osoba ili osobe koje nisu bile uključene u laboratorijske aktivnosti na koje se pritužba odnosi.

Rješenja (ishode) koji se priopćavaju podnositelju prije slanja RS/VKL mora preispitati te odobriti što se evidentira na OB-QM-08. Nakon priopćavanja ishoda pritužba se zatvara. Prilikom nadzora, HAA ocjenjuje kako je laboratorij proveo postupak rješavanja svih pristiglih pritužbi. Ukoliko HAA ocijeni da se pristigla pritužba odnosi na akreditacijske aktivnosti za koje je HAA odgovorna, HAA također pokreće postupak rješavanja pritužbe sukladno vlastitim pravilima. Ukoliko podnositelj pritužbe nije zadovoljan postupkom i rješenjem pritužbe koju je proveo laboratorij, može pritužbu uputiti prema HAA.

6. PRILOZI

OB-QM-08/6 Evidencija pritužbi

