



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ПОЉОПРИВРЕДЕ,
ШУМАРСТВА И ВОДОПРИВРЕДЕ
Дирекција за националне референтне лабораторије
Број: службено
27.03.2025. године

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 унутрашњих јединица (лабораторија) у саставу ДНРЛ (ЛБХ - Лабораторија за квалитет, безбедност и микробиологију млека и хране за животиње, ФХЛ – Лабораторија за физичко хемијска испитивања хране и хране за животиње и ФСЛ - 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 (унутрашњу јединицу ДНРЛ) се приговор односи, са описом приговора и својим подацима, шаље на [mail dnrl.office@ minpolj.gov.rs](mailto:dnrl.office@minpolj.gov.rs).

- на пријему у свакој лабораторији (унутрашњој јединици) где могу да поднесу приговор у образац ОБ-ДНРЛ-34, у којем наводи на коју лабораторију (унутрашњу 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 пријем истог 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 руководилац унутрашње јединице

(лабораторије) 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 Процедуре за решавање приговора ДНРЛ-ПР-06.

Директор и/или руководилац унутрашње јединице (лабораторије) 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 руководилац унутрашње јединице (лабораторије) sukcesивно 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.

вд Директор
Александра Божић

