

PRITOŽBE

Postopek za stranke in ostale pritožnike

1. Splošno

Pritožbe predstavljajo za Kmetijski inštitut Slovenije (v nadaljevanju KIS) pomemben vir izboljšav kakovosti storitev. Vsako prejeto pritožbo skrbno vrednotimo in obravnavamo na način, opisan v nadaljevanju. Pritožbo lahko poda katera koli oseba (v nadaljevanju pritožnik) ter nanjo pričakuje odgovor ali rešitev.

Pritožbe se lahko navezujejo na:

- **laboratorijske storitve, ki se nanašajo na rezultate analiz in druge aktivnosti ter**
- **ostale storitve KIS.**

2. Sprejem in dokumentiranje pritožb

Pritožnik lahko posreduje pritožbo v pisni (dopis, e-pošta itd.) ali ustni obliki (neposredni/telefonski razgovor) zaposlenim na inštitutu.

Ko je pritožba dokumentirana, zadolženi za kakovost na KIS preveri, ali je KIS pristojen za reševanje podane pritožbe:

- v primeru pristojnosti KIS nadaljujemo z obravnavo pritožbe na ustreznem oddelku,
- če za obravnavo ni pristojen KIS, jo zaključimo in zadolženi za kakovost na KIS o tem obvesti pritožnika.

3. Obravnava pritožb

Vse pritožbe obravnavamo na enak način. V primeru ugotovljene pristojnosti ustrezní oddelek/predstojnik določi odgovorno osebo za obravnavo pritožbe.

Ta ugotovi, ali je pritožba neupravičena ali upravičena. Ugotovitev sporoči zadolženemu za kakovost na KIS, ki to dokumentira. V primeru neupravičenosti zadolženi za kakovost na KIS o tem obvesti pritožnika in zadevo zaključi.

V primeru upravičenosti pritožbe se vse ugotovitve prav tako zabeležijo na isti zapis. Pri takih pritožbah odgovorna oseba za obravnavo pritožbe nadalje ravna v skladu s postopkom za odpravljanje neskladnosti. Neskladno delo se zabeleži in določijo se ukrepi za odpravo.

4. Reševanje pritožb na laboratorijske storitve

Postopek reševanja pritožbe zajema identifikacijo neskladnosti, uvedbo ukrepov za njihovo odpravo in spremljanje njihove učinkovitosti. Celoten proces izvaja osebje, ki ni vpleteno v vsebino pritožbe, da se zagotavlja nepristranskost v postopku.

Proces reševanja pritožbe na laboratorijske storitve lahko poteka tudi v skladu s specifičnim postopki na posameznem oddelku.

Postopek reševanja je odvisen od teme, na katero se navezuje pritožba.

Vodja laboratorija in odgovorni analitik natančno preučita pritožbo ter ponovno preverita rezultate analiz in postopke, na katere se nanaša pritožba. V primeru, da:

- **odkrijeta napako**, ki je nastala med preskušanjem, je treba analize oz. preskušanja čim prej ponoviti

pri ustreznih pogojih oz. po ustreznih postopkih – o tem obvestita pritožnika;

- **ne odkrijeta napake** niti po preverjanju vse dokumentacije in študiji analiznega postopka ali aktivnosti, se vodja laboratorija ali odgovorni analitik po predhodnem soglasju z pritožnikom lahko odloči za **ponovitev testiranja**:
 - v **našem laboratoriju** z uporabo iste metode, alternativne metode ali obeh metod oz.
 - v **podpogodbenem oz. drugem neodvisnem laboratoriju**; v tem primeru vzorec primerno zapakiramo, mu priložimo ustrezne podatke, spremljajoči dopis in odpošljemo.

Če je pritožba upravičena, krije laboratorij vse stroške analize, če je pritožba neupravičena, krije vse stroške pritožnik.

Če se pritožnik pritoži na uporabljeno metodo dela, lahko v primerih, kjer je to mogoče, v dogovoru s pritožnikom izberemo alternativno metodo in ponovimo analizo.

Postopek glede podajanja rezultatov ponovljenih analiz in plačila je enak kot je navedeno zgoraj.

V primeru, da stranka ugotovi napako na poročilu, izdamo novo poročilo.

5. Reševanje pritožb na druge storitve KIS

Pritožbe na druge storitve KIS dokumentiramo in obravnavamo v skladu s točkama 2 in 3.

6. Poročanje pritožniku

Izide pritožbe spremlja in hrani oseba zadolžena za kakovost na KIS.

Direktor

Kmetijskega inštituta Slovenije

prof. Dr. Andrej Simončič



3

Ljubljana, 4. 5. 2026