



Agencija za lekove i medicinska sredstva Republike Srbije
Obezbeđenje kvaliteta

OBAVEŠTENJE O NAČINU PRIJAVLJIVANJA REKLAMACIJA

Na osnovu analize Upitnika o ispitivanju zadovoljstva korisnika usluga Agencije za lekove i medicinska sredstva Srbije utvrđeno je da većini klijenata Agencije nije poznat način prijave reklamacija. Iako je obaveštenje o načinu prijave reklamacija objavljeno na web sajtu još u junu 2006. godine, zaključeno je da ovu informaciju treba dodatno istaći. Prema definisanoj proceduri, reklamacije se Agenciji dostavljaju u pisanom obliku sa naznakom "za direktora obezbeđenja kvaliteta". Reklamaciju čini prateći dopis na memorandumu, originalni dokument na koji se reklamacija odnosi (rešenje, certifikat ...), kao i fotokopije pratećih dokumenata koje argumentuju nastalu grešku.

Reklamacije se predaju u pisarnici Agencije, nakon čega će biti u najkraćem mogućem roku razmotrene i rešene na način kojim će obe strane biti zadovoljne.

mr sci. ph Gordana Pejović
direktor Obezbeđenja kvaliteta