**Postupak za pritužbe**

Pritužbama kupaca se daje veliko značenje u radu Hrvatskog veterinarskog instituta i koriste se kao alat za provođenje popravnih radnji i poboljšavanja sustava upravljanja i tehničkih postupaka.

Pritužbe, pohvale i prijedlozi u pisanom obliku mogu se zaprimati putem e-pošte, dopisom ili putem obrasca.

Korisnici usluga Hrvatskog veterinarskog instituta mogu izraziti svoje pritužbu, pohvalu ili prijedlog i usmenim putem, Voditelju kvalitete ili Voditelju Laboratorija čiju uslugu koriste.

Obrazac Pritužbe, pohvale i prijedlozi dostupan je korisnicima usluga i u Prijemnim uredima Hrvatskog veterinarskog instituta.

Hrvatski veterinarski institut obvezuje se riješiti sve pristigle pritužbe i u najkraćem mogućem roku (najviše 10 dana) obavijestiti korisnika usluga o tijeku rješavanja pritužbe.

Ishode koji se priopćavaju podnositelju pritužbe izrađuje, preispituje i odobrava voditelj kvalitete / voditelj laboratorija ili od njega imenovana osoba koja nije bila uključena u proces ili aktivnost na koje se pritužba odnosi.