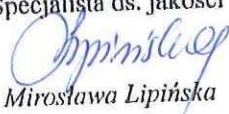



	Laboratorium Procedura Ogólna	Nr edycji: 09 Data edycji: 16.12.2022
PO- 7.9.1	Skargi	Nr egzemplarza 1 Strona 1 z 4

SPIS TREŚCI

1. Cel i przedmiot procedury
2. Zakres stosowania procedury
3. Terminologia
4. Wykaz dokumentów przywołanych w procedurze
5. Treść procedury
6. Odpowiedzialność za stosowanie procedury
7. Wykaz zapisów powstających w związku ze stosowaniem procedury
8. Wykaz załączników
9. Rozdzielnik podstawowy procedury

Opracował	Sprawdził	Zatwierdził
Specjalista ds. jakości  Mirosława Lipińska	Kierownik Laboratorium  Barbara Olewińska-Matušik	Kierownik Laboratorium  Barbara Olewińska-Matušik

	Laboratorium Procedura Ogólna	Nr edycji: 09 Data edycji: 16.12.2022
PO- 7.9.1	Skargi	Nr egzemplarza 1 Strona 2 z 4

1. Cel i przedmiot procedury

Celem procedury jest rzetelne rozpatrywanie skarg gwarantujących zachowanie praw zarówno klienta jak i Laboratorium ChSPWiK Sp. z o.o..

Przedmiotem procedury jest sposób postępowania, przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg na działalność Laboratorium ChSPWiK Sp. z o.o.

2. Zakres stosowania procedury

Procedura dotyczy wszystkich skarg w odniesieniu do działalności Laboratorium ChSPWiK Sp. z o.o.

3. Terminologia

Skarga – wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do laboratorium, dotyczące działań lub wyników tego laboratorium, na które oczekuje się odpowiedzi (PN-EN ISO/IEC 17025).

4. Wykaz dokumentów przywołanych w procedurze

Brak.

5. Treść procedury


5.1. Zgłoszenie skargi

Skargi zainteresowanych stron na działalność Laboratorium przyjmowane są w formie pisemnej i podlegają rejestracji w sekretariacie ChSPWiK Sp. z o.o. jako pisma przychodzące, zgodnie z zasadami obowiązującymi w przedsiębiorstwie.

Laboratorium ChSPWiK Sp. z o.o. zapewnia zainteresowanym stronom możliwość złożenia skargi na prace wykonane w Laboratorium. Informacja na temat przysługującego klientowi prawa do złożenia skargi jest podawana w trakcie przyjmowania zlecenia do realizacji, jak również jest umieszczona na każdym sprawozdaniu z badań.

Wszystkie skargi przesłane do Laboratorium są odnotowywane w „Rejestrze skarg rok...” (*formularz ZPO-7.9.1/01*). Jeśli skarga nie dotyczy działalności laboratoryjnej, fakt ten zostaje odnotowany w rejestrze i nie są podejmowane żadne działania. Jeśli skarga dotyczy działalności laboratoryjnej, zostaje ona rozpatrzona przez osobę niezaangażowaną w daną działalność. W przypadku, kiedy skarga dotyczy działalności Laboratorium, za którą bezpośrednio odpowiada Specjalista ds. jakości, za jej rozpatrzenie w całości odpowiada Kierownik Laboratorium. W przypadku, gdy skarga dotyczy obszaru, za który bezpośrednio odpowiada Kierownik Laboratorium, skargę rozpatruje osoba wskazana przez Prezesa. Wówczas do Laboratorium informacyjnie przesyłana jest kopia skargi. W pozostałych przypadkach skarga przekazywana jest do rozpatrzenia przez Specjalistę ds. jakości.

Natomiast w sytuacji, gdy analiza skargi pokaże, że w działania były zaangażowane wszystkie osoby pracujące w Laboratorium, wówczas do rozpatrzenia skargi powoływana jest osoba z zewnątrz.

	Laboratorium Procedura Ogólna	Nr edycji: 09 Data edycji: 16.12.2022
PO- 7.9.1	Skargi	Nr egzemplarza 1 Strona 3 z 4

5.2. Analiza skargi

W trakcie rozpatrywania skargi analizie poddawane są wszystkie zapisy dokumentujące zobowiązania wobec klienta oraz przebieg zakwestionowanych badań, począwszy od przyjęcia zlecenia, aż do wydania sprawozdania z badań. W trakcie analizy skargi weryfikowane są również wszystkie działania mające wpływ na uzyskane wyniki badań związane np. z: wyposażeniem pomiarowym, spójnością pomiarową, personelem, potwierdzeniem ważności wyników itd.

Jeżeli w trakcie analizy skargi zostaną wykryte jakiegokolwiek nieprawidłowości lub odstępstwa od ustalonych procedur wpływające na wyniki zakwestionowanych badań lub mogące naruszać uzgodnienia z klientem i jego prawa, skarga zostaje uznana za zasadną.

Wszystkie zapisy związane z analizą skargi prowadzone są w „Karcie analizy skargi” (formularz ZPO-7.9.1/02). Wraz z kartą analizy skargi przechowywane są zgromadzone dowody (np. kopie sprawozdań z badań, kopie kart kontrolnych itp.) Wszystkie zapisy przechowywane są w teczce „Skargi”.

Niezależnie od osoby dokonującej analizy skargi o uznaniu jej zasadności zawsze ostatecznie decyduje na podstawie zebranych dowodów Kierownik Laboratorium. Wyjątek stanowi skarga dotycząca bezpośrednio Kierownika Laboratorium, wówczas o jej zasadności uznania decyduje przedstawiciel Zarządu ChSPWiK sp. z o.o.

5.3. Działania korygujące

Jeżeli analiza skargi wskazuje na jej zasadność Kierownik Laboratorium niezwłocznie inicjuje podjęcie działań korygujących. W przypadku, kiedy ujawnione w wyniku rozpatrywania skargi nieprawidłowości lub odstępstwa dotyczą znacznego obszaru działalności Laboratorium, w szczególności mogącego rzutować na jego wiarygodność Kierownik Laboratorium lub Zarząd ChSPWiK Sp. z o.o. w przypadku skarg dotyczących działalności Kierownika Laboratorium decyduje o przeprowadzeniu auditu dodatkowego.


5.4. Odpowiedź na skargę

Niezależnie od wyniku rozpatrzenia skargi Przedstawiciel Zarządu ChSPWiK sp. z o.o. (w przypadku, gdy skarga dotyczy Kierownika Laboratorium) lub Kierownik Laboratorium formułuje odpowiedź na nią na piśmie, która zawiera również krótkie uzasadnienie wyniku ustaleń.

Przed wysłaniem odpowiedzi na skargę Kierownik Laboratorium przedstawia wyniki jej analizy wraz z proponowaną formą odpowiedzi swojemu przełożonemu do akceptacji.

W przypadku, kiedy skarga zostaje uznana za zasadną Kierownik Laboratorium w porozumieniu z przełożonym proponuje klientowi zadośćuczynienie, które może obejmować np. powtórzenie badań na koszt Laboratorium.

Jeżeli klient nie zgadza się z wynikami analizy skargi lub nie zgadza się na zaproponowaną formę rekompensaty przysługuje mu prawo do podjęcia działań zgodnych z aktualnymi regulacjami prawnymi w tym zakresie.

	Laboratorium Procedura Ogólna	Nr edycji: 09 Data edycji: 16.12.2022
PO- 7.9.1	Skargi	Nr egzemplarza 1 Strona 4 z 4

Wszystkie działania podejmowane w związku z wpłynięciem skargi mają charakter pilny i czas odpowiedzi na skargę poza przypadkami, w których jest to niemożliwe nie powinien przekroczyć 14 dni roboczych od daty jej zarejestrowania w ChŚPWIK Sp. z o.o.

6. Odpowiedzialność za stosowanie procedury

Prezes ChŚPWIK Sp. z o.o. odpowiada za:

- wskazanie osoby do rozpatrzenia skargi w przypadku, kiedy dotyczy ona działań, z którymi bezpośrednio związany jest Kierownik Laboratorium,
- podjęcie decyzji o uznaniu bądź odrzuceniu skargi, z którą bezpośrednio związany jest Kierownik Laboratorium,
- przygotowanie odpowiedzi na skargę, z którą bezpośrednio związany jest Kierownik Laboratorium,
- zatwierdzanie formy odpowiedzi na skargę,
- podjęcie decyzji o przeprowadzeniu dodatkowego auditu w przypadku, gdy skarga dotyczyła Kierownika Laboratorium.

Kierownik Laboratorium odpowiada za:

- prowadzenie rejestru skarg,
- analizę skargi w przypadku, kiedy dotyczy ona działań, z którymi bezpośrednio związany jest Specjalista ds. jakości,
- podjęcie decyzji o uznaniu bądź odrzuceniu skargi,
- przygotowanie odpowiedzi na skargę,
- ustalenie formy rekompensaty dla klienta w przypadku uznania zasadności skargi,
- podjęcie decyzji o przeprowadzeniu dodatkowego auditu w przypadku, gdy skarga dotyczyła znacznego obszaru działalności Laboratorium.

Specjalista ds. jakości odpowiada za analizę skargi w przypadku, kiedy nie dotyczy ona działań, z którymi jest on bezpośrednio związany.

7. Wykaz zapisów powstających w związku ze stosowaniem procedury

- Zapisy w rejestrze skarg,
- Zapisy w kartach analizy skargi.

8. Wykaz załączników

- ZPO-7.9.1/01 „Rejestr skarg rok...”
- ZPO-7.9.1/02 „Karta analizy skargi”

9. Rozdzielnik podstawowy procedury

Egzemplarz nr 1 – archiwum / Specjalista ds. jakości
Egzemplarz nr 2 – Kierownik Laboratorium

Koniec procedury