

ZATWIERDZAM

Z-ca Dyrektora Ośrodka ds. Badań Środowiska
i Zagrożeń Naturalnych

PROCEDURA OGÓLNA

PO-07

ROZPATRYWANIE SKARG

Wydanie 5
Data wydania : 31.07.2019
Nr egz. 1

CENTRUM BADAŃ I DOZORU SP. Z O.O.		
Ośrodek Badań Środowiska i Zagrożeń Naturalnych	Procedura ogólna PO-07 ROZPATRYWANIE SKARG	Strona /stron 1/2
		Data wydania 18.05.2023
		Wydanie V
		Numer egzemplarza 1

1. CEL PROCEDURY.

Celem procedury jest przedstawienie zasad postępowania Laboratorium w przypadku zgłoszenia przez klienta lub innej strony skargi na działalność laboratoryjną.

2. DEFINICJE.

Zgodnie z PO-01, ponadto

Skarga - wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do laboratorium, dotyczące działań lub wyników tego laboratorium, na które oczekuje się odpowiedzi.

3. ZAKRES STOSOWANIA.

Procedura jest stosowana przy załatwianiu skargi zgłoszonej przez klienta lub innej strony na działalność Laboratorium.

4. OPIS PROCEDURY.

4.1. Postanowienia ogólne.

W Laboratorium są przyjmowane do rozpatrzenia skargi zgłoszone przez klienta lub inną stronę w formie pisemnej lub ustnej (w tym telefonicznie).

Skarga może dotyczyć:

- jakości wykonania badań (niedoskonałość zastosowanej procedury lub metody badawczej, zastrzeżenia do wyposażenia badawczego),
- biegłości i solidności pracowników Laboratorium lub samego Laboratorium,
- terminowości badań,
- sposobu przedstawienia wyników badań,
- innych powodów.

O możliwości zgłoszenia skargi klient jest informowany w uzgodnieniach wstępnych zgodnie z procedurą PO-04. Procedura "Rozpatrywanie skarg" jest dostępna na stronie internetowej CBiD sp. z o.o., o czym również klient jest informowany w uzgodnieniach wstępnych.

Z-ca Dyrektora Ośrodka ma obowiązek powiadomienia o zgłoszeniu skargi kierownika ds. jakości.

Każda zgłoszona skarga jest odnotowywana w „Protokole skargi” (wzór druku - załącznik nr 1).

Odpowiedzialność za postępowanie ze skargą ponosi Z-ca Dyrektora Ośrodka.

4.2. Analiza skargi.

Każda zgłoszona skarga jest szczegółowo rozpatrywana.

Ocena skargi przeprowadzana jest przez osoby niezaangażowane w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy. Osoby te wyznacza Z-ca Dyrektora Ośrodka.

CENTRUM BADAŃ I DOZORU SP. Z O.O.		
Ośrodek Badań Środowiska i Zagrożeń Naturalnych	Procedura ogólna PO-07 ROZPATRYWANIE SKARG	Strona /stron 2/2
		Data wydania 30.04.2021
		Wydanie V
		Numer egzemplarza 1

Postępowanie w sprawie skargi prowadzi się wnikliwie, rzetelnie, obiektywnie z uwzględnieniem wszystkich okoliczności i przesłanek, mając na uwadze dobro Klienta oraz obowiązujące w tym zakresie przepisy prawne. Wyniki oceny są podstawą do podjęcia decyzji o przyjęciu lub odrzuceniu skargi.

W uzasadnionych przypadkach podejmuje się działania korygujące zgodnie z procedurą PO-09, działania zgodnie z PO-08 lub minimalizujące możliwość wystąpienia podobnej skargi, niezgodności, a także przeprowadza się ponowną ocenę ryzyka zgodnie z PO-06.

W przypadku odrzucenia skargi Z-ca Dyrektora Ośrodka jest zobowiązany do pisemnego powiadomienia klienta lub innej strony, z uzasadnieniem przyjętego stanowiska.

W sytuacji wątpliwej, gdy skarga dotyczy wyników badań/pomiarów/pobierania Z-ca Dyrektora Ośrodka może podjąć decyzję o powtórnych ich wykonaniu, jeżeli to możliwe. Powtórne badania są prowadzone pod nadzorem przełożonego.

W razie konieczności Z-ca Dyrektora Ośrodka zarządza audit doraźny zgodnie z Procedurą Ogólną PO-10 „Audit wewnętrzny”.

4.3. Załatwienie skargi.

O podjętych działaniach po rozpatrzeniu skargi klient lub inna strona jest powiadamiany pisemnie przez Z-cę Dyrektora Ośrodka.

Składający skargę ma prawo do dalszych odwołań od decyzji Z-cy Dyrektora Ośrodka do Prezesa Zarządu - Dyrektora Naczelnego CBiD sp. z o.o.

W przypadku odwołania klienta lub innej strony od decyzji dotyczącej skargi ma on prawo przeprowadzenia badań/pomiarów/pobierań rozjemczych celem rozstrzygnięcia kwestii spornych.

W sprawach spornych nierozstrzygniętych na drodze porozumienia, obowiązują przepisy Kodeksu Prawa Cywilnego.

4.4. Zapisy z reklamacji są archiwizowane w plikach elektronicznych, za co odpowiedzialny jest kierownik ds. jakości.

5. DOKUMENTY ZWIĄZANE

PO-04 – "Przegląd zapytań ofert i umów"

PO-09 – "Działania korygujące"

PO-06 – "Zarządzanie ryzykami i szansami"

PO-08 – "Nadzorowanie prac niezgodnych z wymaganiami."

PO-10 – "Audit wewnętrzny"

6. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – Protokół skargi

Kierownik ds. jakości