

## Rozpatrywanie skarg

Numer instrukcji: I/Q/34  
Wydanie 1  
Obowiązuje od: 01.09.2019  
Nr egzemplarza:

### 1. Cel i zakres

Celem instrukcji jest opisanie właściwego, bezstronnego sposobu postępowania w procesie rozpatrywania skarg obejmujących działalność laboratoryjną.

Instrukcja ma zastosowanie podczas postępowania w przypadku wystąpienia skargi złożonej przez Zlecającego (lub inną stronę), jak również rozstrzygnięcia spraw spornych między Laboratorium a Zlecającym.

### 2. Opis postępowania

#### 2.1. Składanie i rejestracja skarg

Laboratorium rozpatruje skargę Klienta (lub innej strony) jedynie w sytuacji, gdy złożona skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, za którą jest ono odpowiedzialne (z uwzględnieniem usługi podwykonawstwa badań).

Informacja o możliwości i zasadach złożenia skargi przez Klienta umieszczona jest w Warunkach realizacji Usług, umowie oraz Raporcie/ Sprawozdaniu z pomiarów/ badań. Rozpatrzeniu podlegają tylko skargi złożone w formie pisemnej np. z wykorzystaniem udostępnionego formularza PZ/F-21 *Formularz skargi*, ze względu na fakt, iż inna forma złożenia skargi (rozmowa telefoniczna) może stanowić źródło błędnie przekazanych lub niepełnych informacji, co może mieć bezpośrednie przełożenie na sposób i wynik rozpatrzenia skargi.

Każda skarga, która w formie pisemnej wpłynie do Ośrodka Badań i Kontroli Środowiska Sp. z o.o. podlega rejestracji w sekretariacie firmy, skąd dokument trafia do kierownika komórki, której dotyczy.

#### 2.2. Rozpatrywania skargi

Kierownik Laboratorium w pierwszej kolejności dokonuje ostatecznej weryfikacji otrzymanej skargi sprawdzając czy odnosi się ona do działalności laboratoryjnej, za którą jest odpowiedzialny (jeśli nie, skarga zwracana jest do sekretariatu Firmy ze stosowną adnotacją). Następnie rejestruje skargę, jak również inicjuje proces rozpatrzenia skargi, powołując do powyższego upoważnioną osobę nie związaną bezpośrednio z obszarem, którego skarga dotyczy, lub dokonując samodzielnego jej rozpatrzenia.

Proces rozpatrzenia skargi polega na:

- Wyjaśnieniu przyczyn złożenia skargi przez Klienta (identyfikacja problemu, zebranie i weryfikacja wszelkich informacji dotyczących skargi, przeanalizowanie zapisów, rozmowa z osobą bezpośrednio odpowiedzialną za obszar/ wynik/ działanie którego skarga dotyczy)
- Wykonaniu (jeśli to możliwe lub konieczne) powtórnych badań/ pomiarów,
- Dokonaniu oceny rezultatów powyższych działań,
- Ustaleniu zasadności lub niezasadności skargi.

Uwaga:

Kierownik Laboratorium może w powyższej sytuacji skorzystać z usług personelu zewnętrznego.

### 2.3. Informowanie Klienta

Kierownik Laboratorium odpowiada za pisemne udzielenie Zlecającemu odpowiedzi na otrzymaną skargę bez względu na wyniki dokonanego rozpatrzenia w terminie 14 dni od daty jej zarejestrowania.

W przekazanej odpowiedzi może:

- Informować klienta o uznaniu skargi za bezzasadną (odrzućeniu skargi) Taką decyzję podejmuje Kierownik Laboratorium wówczas, gdy w czasie postępowania wyjaśniającego nie stwierdzono pracy niezgodnej z wymaganiami obowiązującymi w obszarze systemu zarządzania, pracy niezgodnej w obszarze technicznym Laboratorium, niespełnienia wymagań Klienta/innej strony.

Uwaga:

*Jeżeli skarga dotyczy wyników badań i Klient nie zgadza się z wynikiem rozpatrzenia skargi, Kierownik Laboratorium dodatkowo informuje Klienta czy i na jakich warunkach istnieje możliwość wykonania powtórnych badań lub badań rozjemczych. Laboratorium OBIKŚ zastrzega sobie prawo uczestniczenia w charakterze świadka w badaniach rozjemczych, wykonywanych w innych laboratoriach akredytowanych w wyniku złożenia skargi. Wybór wykonawcy badań rozjemczych musi być uzgodniony na piśmie przez składającego skargę i Laboratorium.*

Przy uznaniu skargi za nieuzasadnioną Prezes Zarządu lub Kierownik Laboratorium może podjąć decyzję o poniesieniu kosztów ponownych badań lub badań rozjemczych przez OBIKŚ lub wystąpić o ich pokrycie przez Klienta/inną stronę.

- Informować Klienta o uznaniu skargi za zasadną. Taką decyzję podejmuje Kierownik Laboratorium na podstawie wyników postępowania wyjaśniającego, które świadczą o: pracy niezgodnej z wymaganiami obowiązującymi w obszarze systemu zarządzania, pracy niezgodnej w obszarze technicznym Laboratorium, niespełnieniu wymagań Klienta/innej strony.

Uwaga:

*Jeżeli skarga dotyczyła wyników badań Kierownik Laboratorium proponuje składającemu skargę:*

- *powtórzenie badań z tej samej próbki (w sytuacji gdy badania takie nie zostały powtórzone na etapie rozpatrywania skargi); jest to możliwe wówczas, gdy próbka jest przechowywana w Laboratorium, a czas i warunki przechowywania nie mają wpływu na uzyskany wynik badania przy powtórzeniu; badanie może się odbyć w obecności przedstawiciela Klienta lub innej strony,*
- *powtórzenie badań z nowo pobranej próbki przez Laboratorium OBIKŚ w obecności przedstawiciela Klienta/innej strony (jeżeli taki sposób postępowania jest uzasadniony),*

- równoległe wykonanie badań przez Laboratorium OBIKŚ i inne laboratorium/a uzgodnione ze składającym skargę z nowo pobranej lub dostarczonej próbki (jeżeli taki sposób postępowania jest uzasadniony).

W przypadku uznania skargi za zasadną wszystkie koszty związane ze skargą ponosi OBIKŚ.

W przypadku, gdy Klient nie uzna rezultatu rozparzenia skargi, obowiązuje prawo odwołania się od decyzji Laboratorium w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi.

#### 2.4. Podejmowanie działań

W przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną w Laboratorium nie są podejmowane żadne działania poza dokonaną wcześniej rejestracją skargi.

Natomiast w konsekwencji uznania skargi za zasadną Kierownik ds. Jakości uruchamia (w zależności od potrzeb) działania korygujące lub zarządza przeprowadzenie audytu wewnętrznego obejmującego obszar objęty skargą.

#### 3. Doskonalenie:

Kierownik Laboratorium przedstawia analizę skarg na przeglądzie zarządzania.

Skargi od Klientów/innych stron są także przedstawiane na bieżąco na zebraniach organizacyjnych Kierownictwa i wykorzystywane do doskonalenia systemu zarządzania, działalności technicznej, obsługi Klienta

#### 4. Dokumenty związane:

- PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących,
- Podręcznik Zarządzania – dokument systemowy OBIKŚ Sp. z o.o.

#### 5. Dokumenty robocze:

- PZ/F-21 Formularz skargi
- PZ/F-22 Rejestr skarg

<u>Opracował:</u> M. Lipińska J. Król 30.08.2019	<u>Zatwierdził:</u>  Kierownik Laboratorium Justyna Król 30.08.2019
---	---

*Dokument wygenerowany elektronicznie. Nie wymaga podpisu*

Okresowy przegląd (data i podpis)	Uwagi



<b>FORMULARZ SKARGI</b>	
Uprzejmie prosimy o wypełnienie pierwszej części formularza i przesłanie faxem na numer 32 / 259 70 30 lub pocztą elektroniczną na adres: <a href="mailto:sekretariat@obiks.pl">sekretariat@obiks.pl</a>	
<b>CZĘŚĆ I – ZGŁOSZENIE SKARGI</b>	
<input type="checkbox"/> część I wypełniona przez Zgłaszającego skargę	<input type="checkbox"/> część I wypełniona przez OBIKS
<b>Nazwa i adres Zgłaszającego</b>	
<b>Imię i nazwisko osoby zgłaszającej skargę</b>	
<b>Czego dotyczy skarga / Przedmiot skargi</b>	
<b>Data i podpis zgłaszającego skargę</b>	
<b>Oświadczenie</b>	Ja, niżej podpisany oświadczam, że znane mi są zasady postępowania wyjaśniającego opisane w instrukcji I/Q/34
<b>Wyrażenie zgody</b>	Wyrażam zgodę na udostępnianie moich danych osobowych dla potrzeb rozpatrzenia skargi <sup>(1)</sup>
<b>Data i podpis zgłaszającego skargę<sup>(2)</sup></b>	

**(1) OŚWIADCZENIE**

Dane osobowe przetwarzane są zgodnie i na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym przede wszystkim na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO).

Dane osobowe przetwarzane są w celu rozpatrzenia skargi przez Ośrodek Badań i Kontroli Środowiska Sp. z o.o. w Katowicach. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji wyżej wymienionego celu.

Spółka nie będzie przechowywała Państwa danych osobowych dłużej niż będzie to konieczne do osiągnięcia celów, do jakich dane zostały zgromadzone. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do swoich danych i ich sprostowania, ich poprawiania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia, cofnięcia zgody na przetwarzanie oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Dane osobowe nie są udostępniane żadnym podmiotom zewnętrznym.

<sup>(2)</sup> podpisać jedynie w przypadku samodzielnego wypełniania formularza przez Zgłaszającego

Kopia skargi zostanie przekazana do rozpatrzenia osobie niezwiązanej bezpośrednio z obszarem, którego skarga dotyczy, w celu wyjaśnienia przyczyn otrzymania skargi	
<b>CZĘŚĆ II – POSTĘPOWANIE WYJAŚNIAJĄCE – WYPEŁNIA OBIKŚ</b>	
<b>Numer zlecenia (jeżeli dotyczy)</b>	
<b>Wyjaśnienie przyczyny otrzymania skargi / Przebieg postępowania wyjaśniającego</b>	
<b>Osoby biorące udział w postępowaniu wyjaśniającym</b>	
<b>Data i podpis osoby rozpatrującej skargę</b>	
<b>Decyzja</b>	<input type="checkbox"/> Skarga zasadna <input type="checkbox"/> Skarga niezasadna / odrzucona
<b>Wnioski / Wskazanie dalszych działań</b>	
<b>Data i podpis osoby zatwierdzającej wnioski/ działania</b>	