

 PGM POLKOWICE Przedsiębiorstwo Gospodarki Miejskiej Sp. z o.o.	PROCEDURA OGÓLNA		PO - 08	
	WYDANIE: 05			
	SKARGI			
	Dotyczy punktu normy ISO 17025	7.9	WPROWADZONO DNIA:	24 10 2019
Nr egzemplarza		OBOWIAZUJE OD:	31 10 2019	

	Imię i nazwisko	Funkcja	Data	Podpis
Opracowała	Justyna Dziedzic-Mazur	Kierownik LZ	24 10 2019	
Zatwierdził	Jacek Kaszuba	Prezes Zarządu PGM Sp. z o.o.	24 10 2019	

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest przedstawienie trybu postępowania w przypadku skarg złożonych przez klienta oraz inne strony, a także rozstrzygania spraw spornych między wykonawcą a klientem.

2. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem procedury jest określenie trybu postępowania w przypadku składania skarg przez klienta oraz inne strony, zasad ewidencjonowania i rozpatrywania skarg oraz działań po rozpatrzeniu skargi.

3. ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników Laboratorium Zakładowego.

4. STOSOWANA TERMINOLOGIA

4.1. Terminologia zgodna z normami: ISO 9000, ISO 17025.

4.2. Rozwinięcie stosowanych skrótów / symboli i definicji:

LZ – Laboratorium Zakładowe.

Skarga – pisemne lub ustne zwrócenie się *Klienta* w celu złożenia zażalenia na jakość wyników badania przeprowadzonego w laboratorium lub obsługę w Laboratorium Zakładowym.

Klient wewnętrzny – Przedsiębiorstwo Gospodarki Miejskiej Sp. z o.o.

Klient zewnętrzny – pozostali klienci zlecający badania laboratoryjne i / lub pobranie próbek do badań.

W niniejszej procedurze stosowane terminu „klient” odnosi się zarówno dla klienta zewnętrznego, wewnętrznego oraz innych stron w tym do innych instytucji i służb (np. służby BHP, audytorzy PCA itp.).

 PGM POLKOWICE Przedsiębiorstwo Gospodarki Miejskiej Sp. z o.o.	PROCEDURA OGÓLNA		PO - 08
			WYDANIE: 05
	SKARGI		
	Dotyczy punktu normy ISO 17025	7.9	WPROWADZONO DNIA: 24 10 2019
	Nr egzemplarza		OBOWIĄZUJE OD: 31 10 2019

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

5.1. Za nadzór nad stosowaniem procedury odpowiedzialny jest Kierownik LZ. Odpowiedzialność i uprawnienia wynikające z realizacji niniejszej procedury zawiera opracowana *Karta Kompetencji*.

6. ZAWARTOŚĆ PROCEDURY

6.1. Składanie skargi:

6.1.1. Klient informowany jest o możliwości składania pisemnej lub ustnej skargi na etapie zawierania umowy / zlecenia. Informacje na ten temat znajdują się również w sprawozdaniu z badań oraz na stronie internetowej PGM Sp. z o.o. wraz z adnotacją wg jakiej procedury Laboratorium Zakładowe rozpatruje skargi i w jakim miejscu jest ona dostępna do wglądu przez klienta LZ.

6.1.2. Klient ma prawo złożyć pisemną lub ustną skargę w terminie 14 dni od daty otrzymania sprawozdania (w przypadku przekazania klientowi sprawozdania przesyłką pocztową decyduje data potwierdzenia otrzymania przesyłki).

6.1.3. W przypadku otrzymania skargi innej strony, skarga ta rozpatrywana jest w trybie standardowym, stosowanym w przypadku klientów laboratorium. Dodatkowo o wpłynięciu i załatwieniu ww. skargi informowany jest klient pierwotny.

6.2. Ewidencja skarg.

6.2.1. Skargi pisemne wpływające do LZ rejestrowane są przez Dział Obsługi Klienta PGM Sp. z o.o. W przypadku skargi ustnej pracownik Działu Obsługi Klienta sporządza notatkę służbową z otrzymanej skargi.

6.2.2. Każda skarga jest wstępnie przeglądana przez Zarząd PGM Sp. z o.o., a następnie przekazywana do Kierownika LZ.

6.2.3. Kierownik LZ dokonuje rejestracji skargi w „*Rejestrze skarg Laboratorium Zakładowego*”. Nie precyzuje się formy graficznej prowadzonego rejestru.

6.3. Załatwianie skargi.

6.3.1. Kierownik LZ zobowiązany jest pisemnie ustosunkować się do treści skargi w okresie do 14 dni, licząc od daty wpłynięcia skargi.

6.3.2. Kierownik LZ może przekazać sprawę skargi innemu pracownikowi LZ, który:

- kontaktuje się z klientem i ustala tryb komunikowania się z nim,

 PGM POLKOWICE Przedsiębiorstwo Gospodarki Miejskiej Sp. z o.o.	PROCEDURA OGÓLNA		PO - 08
			WYDANIE: 05
	SKARGI		
	Dotyczy punktu normy ISO 17025	7.9	WPROWADZONO DNIA: 24 10 2019
	Nr egzemplarza		OBOWIAZUJE OD: 31 10 2019

- wyjaśnia przyczyny złożenia skargi,
- wyjaśnia zasadność skargi,
- występuje z wnioskiem do Kierownika LZ o uznanie bądź nie uznanie skargi,
- wykonuje powtórne badania (jeśli to możliwe) oraz umożliwia klientowi dostęp do odpowiednich obszarów LZ w celu uczestniczenia w badaniach,
- sporządza zapis z postępowania rozpatrzenia skargi i przekazuje go Kierownikowi LZ.

6.3.3. Kierownik LZ sprawdza pod względem poprawności odnośnie wytycznych LZ rozpatrzenie skargi i przekazuje ją do sprawdzenia i zatwierdzenia przez Reprezentanta Zarządu PGM Sp. z o.o., nie zaangażowaną bezpośrednio w działalność laboratoryjną, której dotyczy rozpatrywana skarga.

6.3.4. W kolejnym kroku Kierownik LZ przekazuje na piśmie klientowi decyzję o uznaniu bądź nie uznaniu skargi i sposobie dalszego postępowania.

6.3.5. W przypadku uznania skargi, jeśli powtórne badanie wymagać będzie okresu dłuższego niż 14 dni. Termin merytorycznego rozstrzygnięcia skargi zostaje ustalony przez Kierownika LZ w porozumieniu z klientem. Adnotacja o ustalonym terminie załatwienia skargi jest zamieszczana pod treścią skargi.

6.3.6. W przypadku nie uznania skargi klient ma prawo powołać eksperta (stronę trzecią) celem rozstrzygnięcia kwestii spornych.

6.4. Koszty postępowania złożenia skargi.

6.4.1. W przypadku uzasadnionych skarg koszty wynikające z dodatkowych badań ponosi LZ.

6.4.2. Kosztami postępowania w przypadku skarg nieuzasadnionych zostaje obciążony klient.

6.4.3. W sprawach spornych obowiązują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego i Kodeksu Cywilnego.

6.5. Działania po skargowe w LZ.

6.5.1. Jeżeli w skutek skargi powstanie wątpliwość, czy LZ działa zgodnie ze swoją polityką jakości, procedurami albo zaistnieje jakakolwiek inna wątpliwość co do jakości badań – Kierownik LZ zapewnia niezwłocznie przeprowadzenie audytu wewnętrznego, zgodnie z procedurą ogólną PO - 09 „Audyt wewnętrzny”

 PGM POLKOWICE Przedsiębiorstwo Gospodarki Miejskiej Sp. z o.o.	PROCEDURA OGÓLNA		PO - 08	
			WYDANIE: 05	
	SKARGI			
	Dotyczy punktu normy ISO 17025	7.9	WPROWADZONO DNIA:	24 10 2019
Nr egzemplarza		OBYWIAZUJE OD:	31 10 2019	

7. WYKAZ DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH

1. Procedura ogólna: PO -09 „Audyt wewnętrzny”.
2. Kodeks Postępowania Administracyjnego.
3. Kodeks Cywilny.

8. FORMULARZE I ZAPISY WYNIKAJĄCE Z PROCEDURY

1. Rejestr Skarg Laboratorium Zakładowego.