
	<b>Dział Analiz Laboratoryjnych</b>	<b>PO-7.9</b>
		Edycja 07/24.11.2022
	<b>PROCEDURA OGÓLNA</b>  <b>Skargi</b>	Egzemplarz nr: 1
		Strona 1 z 5

## Spis treści

1.	Cel, przedmiot i zakres stosowania .....	2
2.	Podstawy, powołania i definicje.....	2
3.	Odpowiedzialność .....	2
4.	Sposób postępowania.....	2
5.	Załączniki.....	5
6.	Rozdzielnik .....	5

	<b>Dział Analiz Laboratoryjnych</b>	<b>PO-7.9</b>
		Edycja 07/24.11.2022
	<b>PROCEDURA OGÓLNA</b>  <b>Skargi</b>	Egzemplarz nr: 1
		Strona 2 z 5

## 1. Cel, przedmiot i zakres stosowania

### Cel

Celem procedury jest przedstawienie procesu postępowania w przypadku złożenia skargi przez klienta i wszystkie strony zainteresowane na działalność laboratoryjną, za którą jest odpowiedzialne.

### Przedmiot

Przedmiot procedury określa sposób rejestracji skarg, trybu ich rozpatrywania oraz udzielania na nie odpowiedzi.

### Zakres stosowania

Procedurę stosuje się do wszystkich skarg wpływających do Spółki dotyczących działalności Laboratorium Wodociągów Jaworzno sp. z o.o.

## 2. Podstawy, powołania i definicje

### Podstawy

Nie występują.

### Powołania

PO-8.5 „Działania odnoszące się do ryzyk i szans, doskonalenie i działania korygujące”

PO-7.10 „Prace niezgodne z wymaganiami”

### Definicje

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

## 3. Odpowiedzialność

Kierownik Laboratorium odpowiada za:

- rejestrację skarg,
- wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za analizę skargi,
- opracowywanie pisemnej odpowiedzi dla klienta,
- kontakty z klientem w zakresie związanym ze skargą,
- identyfikację i ocenę ryzyka i szans,
- podejmowanie decyzji w sprawie skargi,
- inicjowanie działań korygujących w przypadku uznania zasadności skargi.

Osoba wyznaczona do analizy skargi odpowiada za:

- szczegółową analizę skargi,
- zebranie niezbędnych dowodów,
- prowadzenie zapisów z analizy skargi,
- formułowanie wniosków wraz z uzasadnieniem,
- podejmowanie decyzji w sprawie skargi w przypadku gdy skarga dotyczy Kierownika Laboratorium.

Osoba niezaangażowana w działalność laboratoryjną odpowiada za:

- sprawdzanie i zatwierdzanie rezultatów, które mają być przekazane składającemu skargę.


## 4. Sposób postępowania

### 4.1 Proces postępowania ze skargą

Opis procesu postępowania ze skargami jest dostępny na życzenie dla wszystkich stron zainteresowanych.

Skarga może dotyczyć:

- poboru próbek,
- ważności wyników badań,

	<b>Dział Analiz Laboratoryjnych</b>	<b>PO-7.9</b>
		Edycja 07/24.11.2022
	<b>PROCEDURA OGÓLNA</b>  <b>Skargi</b>	Egzemplarz nr: 1
		Strona 3 z 5

- terminowości badań,
- sposobu przedstawiania wyników badań i stwierdzenia zgodności oraz innych informacji zawartych w sprawozdaniu z badań,
- nieprzestrzegania wymagań systemu zarządzania w laboratorium,
- innych powodów.

#### 4.1.1 Przyjmowanie skargi

Każdy klient Laboratorium Wodociągów Jaworzno sp. z o.o. i wszystkie strony zainteresowane posiadają prawo złożenia skargi. Klient informowany jest o możliwości złożenia skargi, na etapie składania zlecenia oraz w sprawozdaniu z badań. Można wnieść skargę związaną z realizacją zlecenia w terminie zgodnym z wymaganym okresem przechowywania dokumentów i zapisów. Laboratorium potwierdza, czy skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, za którą jest odpowiedzialne, jeżeli tak, przystępuje do jej rozpatrzenia. Skargi mogą być składane w formie pisemnej lub ustnej. W przypadku skargi ustnej Kierownik Laboratorium sporządza notatkę, w której określa przedmiot skargi oraz kto i kiedy skargę złożył. Skargi mogą być składane bezpośrednio w siedzibie Laboratorium, w siedzibie Spółki oraz za pośrednictwem poczty lub e-mailem.

#### 4.1.2 Rejestracja skargi

Wszystkie skargi dotyczące Laboratorium są przekazywane Kierownikowi Laboratorium, który odpowiada za realizację procesu. Kierownik Laboratorium prowadzi w wersji elektronicznej „Rejestr skarg” (ZPO-7.9/03), a także niezwłocznie informuje przełożonego o wpłynięciu oraz treści skargi.


#### 4.1.3 Rozpatrzenie skargi

Laboratorium odpowiedzialne jest za zebranie i zweryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji w celu potwierdzenia zasadności skargi. Kierownik Laboratorium lub osoba przez niego wyznaczona zakłada kartę analizy skargi zgodną ze wzorem przedstawionym w załączniku ZPO-7.9/02. Osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi nie może być jedną z osób zaangażowanych w działalność laboratoryjną, których skarga dotyczy. Osoby te mogą tylko dostarczać informacji i danych pomocnych osobie rozpatrującej skargę. W trakcie analizy skargi przeglądane są wszystkie zapisy związane z realizacją zakwestionowanego zlecenia i/lub badań. W zależności od przedmiotu skargi przeglądane mogą być: zlecenie na wykonania badań, protokoły z pobrania próbki, zeszyty robocze, historia zapisów tworzonych w wersji elektronicznej, zapisy ze sprawdzeń wyposażenia, wyniki potwierdzenia ważności wyników, sprawozdania z badań, kompetencje i uprawnienia personelu, itp. W trakcie analizy skargi gromadzone są kopie lub wydruki wszystkich przeglądanych zapisów i zostają one dołączone do karty analizy skargi.

#### 4.1.4 Podejmowanie decyzji w sprawie skargi

Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi na podstawie przedstawionych wniosków formułuje odpowiedź dla klienta lub zainteresowanej strony. Pismo to zawiera informację o uznaniu lub odrzuceniu skargi wraz z uzasadnieniem.

- Uznanie skargi następuje w przypadku stwierdzenia pracy niezgodnej z wymaganiami, niezgodnych działań technicznych, nieprzestrzegania wymagań systemu zarządzania oraz innej niezgodnej działalności laboratoryjnej. W przypadku uznania skargi za zasadną w odpowiedzi kierowanej do klienta lub zainteresowanej strony wskazana zostaje propozycja dalszego postępowania, w tym ewentualnej rekompensaty, np. w formie bezpłatnego powtórzenia badań. Jeżeli skarga dotyczyła sprawy formalnej, np. błędów w sprawozdaniu wraz z odpowiedzią zostaje przesłane poprawione sprawozdanie.

	<b>Dział Analiz Laboratoryjnych</b>	<b>PO-7.9</b>
		Edycja 07/24.11.2022
	<b>PROCEDURA OGÓLNA</b>  <b>Skargi</b>	Egzemplarz nr: 1
		Strona 4 z 5

- Odrzucenie skargi następuje w przypadku niestwierdzenia niezgodności w działalności laboratoryjnej, które zostały wyszczególnione w uznaniu skargi.

Pismo zawierające odpowiedź dla klienta lub zainteresowanej strony wraz z kartą analizy skargi osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi przedkłada do sprawdzenia i akceptacji osobie niezaangażowanej w działalność laboratorium, a następnie po jego zatwierdzeniu przesyła je do klienta lub zainteresowanej strony. W razie konieczności osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi konsultuje treść odpowiedzi z radcą prawnym. Czas rozpatrzenia skargi powinien być jak najkrótszy i poza uzasadnionymi przypadkami nie może przekraczać 7 dni od daty jej wptynięcia do laboratorium. Jeżeli zainteresowane strony doszły do porozumienia, laboratorium powiadamia formalnie o zakończeniu rozpatrywania skargi osobę składającą skargę.

#### **4.1.5 Rozstrzyganie sporów**


Sprawy sporne związane ze skargami, w przypadku braku porozumienia stron rozstrzygane są zgodnie z obowiązującymi przepisami.

#### **4.1.6 Ocena ryzyka**

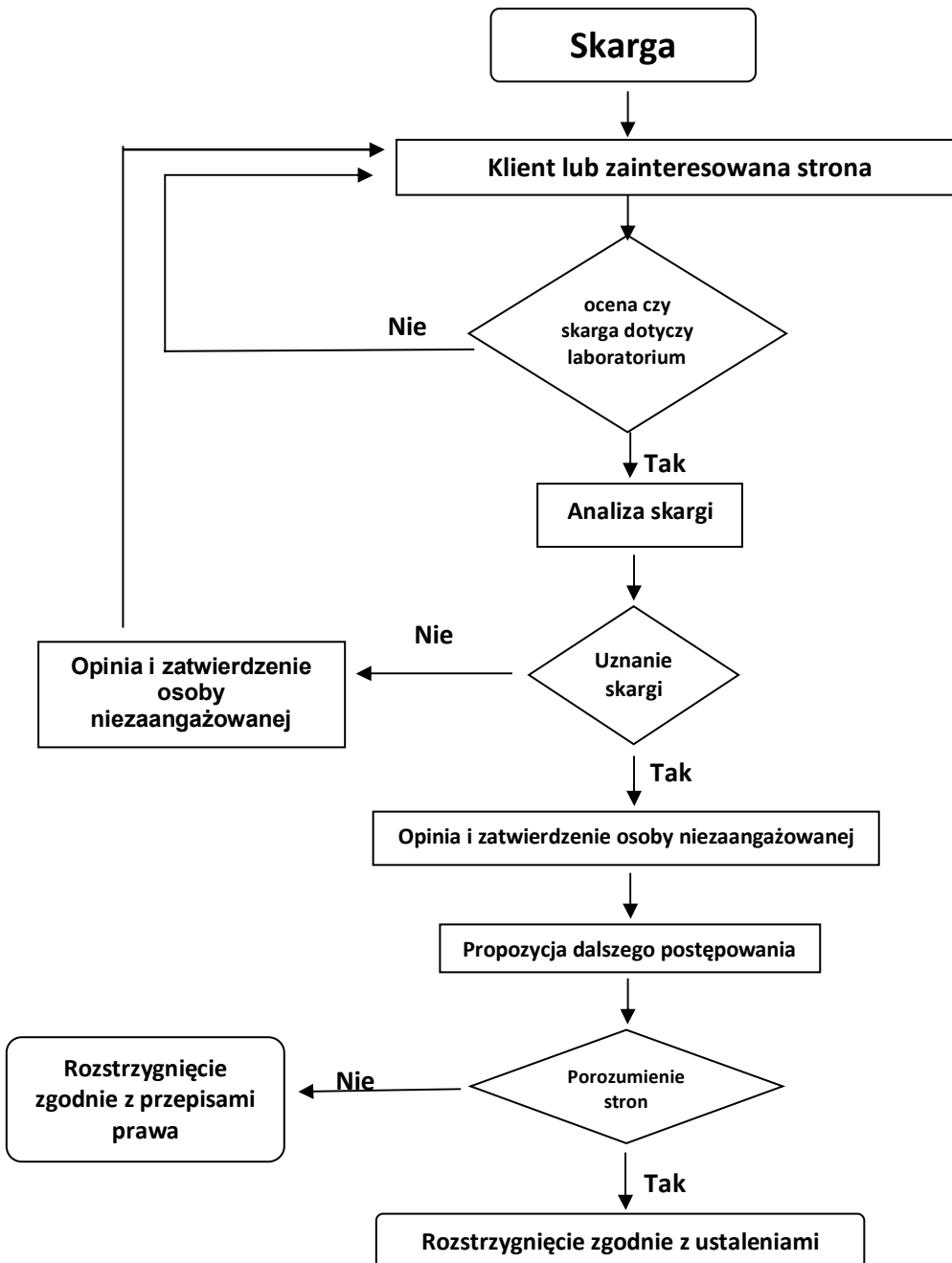
W każdym przypadku uznania skargi odnoszącej się do działalności laboratoryjnej Kierownik Laboratorium niezwłocznie analizuje obszary ryzyka i przystępuje do jego oceny zgodnie z procedurą PO-8.5 „Działania odnoszące się do ryzyk i szans, doskonalenie i działania korygujące”. Jeżeli to zasadne inicjowane są również działania wynikające z procedury PO-7.10 „Prace niezgodne z wymaganiami”.

#### **4.1.7 Miernik procesu**

Laboratorium określa miernik oceniający proces, który ułatwia pomiar realizacji założonego celu. Jest nim ilość skarg rozpatrzonych pozytywnie w ciągu roku. Przyjmuje się za wartość oczekiwaną brak pozytywnie rozpatrzonych skarg.

	<b>Dział Analiz Laboratoryjnych</b>	<b>PO-7.9</b>
		Edycja 07/24.11.2022
	<b>PROCEDURA OGÓLNA</b>  <b>Skargi</b>	Egzemplarz nr: 1
		Strona 5 z 5

#### 4.1.8 Schemat procesu postępowania ze skargami



#### 5. Załączniki

ZPO-7.9/02 „Karta analizy skargi”

ZPO-7.9/03 „Rejestr skarg”

#### 6. Rozdzielnik

Egzemplarz nr 1 - Archiwum

KONIEC PROCEDURY