

# Procedura złożenia skargi

Skargi są rozpatrywane zgodnie z obowiązującą w laboratoriach Wydziału Badania Wody procedurą PA/4 „Skargi”.

## Zgłoszenie skargi

Skarga powinna być zgłoszona pisemnie. Z treści skargi musi jasno wynikać, jakie są przyczyny jej złożenia i czego dotyczy.

Kierownik ds. Jakości rejestruje skargę w „Rejestrze skarg” i dokonuje analizy czy skarga obejmuje działalność laboratorium i identyfikuje obszar działań skargi.

Osoba niezaangażowana w obszar skargi dokonuje przeglądu przebiegu pracy związanej ze skargą poprzez:

- analizę dokumentacji zakwestionowanych badań,
- jeżeli jest to celowe – sprawdzenie zapisów technicznych dotyczących wyposażenia pomiarowego i pomocniczego, związanego z zareklamowanymi badaniami,
- przeprowadzenie rozmów z personelem, który uczestniczył w tych badaniach,
- podsumowanie rezultatów podjętych działań wyjaśniających, ustalenie, czy wystąpiły błędy w badaniach.
- analizę ryzyka.

Wyniki przeglądu zostają odnotowane na formularzu „Przegląd przebiegu pracy”. Następnie „Przegląd przebiegu pracy” zostaje przedstawiony Kierownikowi Wydziału Badania Wody / Kierownikom Laboratoriów do zatwierdzenia i dołączony do dokumentacji związanej ze skargą i jej analizą.

Ostateczną decyzję o potrzebie wykonania działań korygujących podejmuje Kierownik Wydziału Badania Wody.

Kierownik ds. Jakości uruchamia działania korygujące zgodnie z procedurą PA/7 z obowiązkowymi warunkami:

- powiadomienie o tym zleceniodawcy wraz z deklaracją gotowości powtórzenia zakwestionowanych badań na koszt laboratorium,
- przekazanie zleceniodawcy suplementu korygującego błędy zawarte w zakwestionowanym sprawozdaniu,
- dokonanie odpowiednich wpisów w „Przeglądzie przebiegu pracy”,
- ustalenie terminu zakończenia działań korygujących,
- wdrożenie postępowania naprawczego zmierzającego do usunięcia przyczyn błędów popełnionych w działalności laboratorium.
- przeprowadzenie analizy ryzyka ponownego wystąpienia skargi.

## Informowanie o rozpatrzeniu skargi

Klient jest informowany o wynikach analizy zasadności skargi. Pismo w tej sprawie formułuje osoba niezaangażowana w obszar skargi. W razie oddalenia skargi powiadamia się o tym zleceniodawcę dołączając uzasadnienie. W takim wypadku laboratorium nie przyjmuje odpowiedzialności finansowej za skutki działań objętych skargą, a powtórnego ich wykonania może podjąć się tylko po uzyskaniu nowego zlecenia. Pismo po zatwierdzeniu przez Prezesa Zarządu Górnośląskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów S.A., zostaje przesłane Klientowi, który wystąpił ze skargą.

Wszystkie czynności związane z analizą skargi są wykonywane w trybie pilnym. Przestrzega się zasady, że czas załatwiania skargi nie przekracza 7 dni roboczych.

W przypadkach, gdy zleceniodawca nie zgadza się ze stanowiskiem laboratorium w kwestii zasadności skargi, wyraża ono gotowość poddania się arbitrażowi innej, uzgodnionej z Klientem placówki badawczej. W sprawach spornych laboratorium wyraża zgodę na odwołanie się według zasad regulowanych prawem. W każdym przypadku, gdy w postępowaniu dotyczącym skargi zostanie ustalony fakt istotnych zaniedbań w przestrzeganiu przez laboratorium zasad polityki jakości lub obowiązujących procedur, zapewni ono szybkie usunięcie nieprawidłowości.

Jeżeli ustalono, że skarga dotyczy spraw, za które ponoszą odpowiedzialność komórki organizacyjne poza laboratorium, a Klient nie kwestionuje zawartości raportu z badań i terminowości wykonania umowy, wówczas uznaje się, że skarga nie dotyczy działań laboratorium.”