

Tytuł:

**Procedura rozpatrywania skarg****PS 7.9**

<b>Opracował:</b>	<b>Sprawdził:</b>	<b>Zatwierdził:</b>
Nazwisko:	Nazwisko:	Nazwisko:
Podpis:	Podpis:	Podpis:
Data:	Data:	Data:

**Spis treści**

<b>1. CEL I ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY</b> .....	3
<b>2. TERMINOLOGIA</b> .....	3
<b>3. PRZEDMIOT PROCEDURY</b> .....	3
<b>4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ</b> .....	3
<b>5. POSTĘPOWANIE</b> .....	4
5.1. Przyjęcie zgłoszonej skargi .....	4
5.2. Analiza zgłoszonej skargi .....	4
5.3. Postępowanie ze skargami.....	4
5.3.1. Postępowanie ze skargami dotyczącymi badań .....	4
5.3.2. Postępowanie z pozostałymi skargami.....	5
5.4. Dokumentowanie postępowania i przechowywanie dokumentacji .....	6
5.5. Sprawdzenie skuteczności podjętych działań .....	6
<b>6. DOKUMENTY ZWIĄZANE</b> .....	6
<b>7. ZAŁĄCZNIKI</b> .....	6
<b>8. REJEST ZMIAN I PRZEGLĄDÓW</b> .....	6

## 1. CEL I ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY

Celem procedury jest udokumentowanie procesu przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg od klientów i innych stron dla zapewnienia jakości w dotyczącym obszarze.

Procedura obowiązuje w Laboratorium Badań Środowiskowych Firmy EKO-Projekt W. Z. Żywczyk Spółka Jawna w Ostrowcu Św.

## 2. TERMINOLOGIA

Skarga dotycząca badań w rozumieniu niniejszej procedury to **reklamacja**.

**Postępowanie naprawcze/ugodowe** w rozumieniu niniejszej procedury to wszelkie działania prowadzące do wyeliminowania powstałych niezgodności spowodowanych ze strony zarówno klienta jak i wykonawcy oraz działania związane ze zminimalizowaniem kosztów skargi.

## 3. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem procedury są zasady postępowania oraz zakres odpowiedzialności poszczególnych pracowników podczas postępowania ze skargami.

## 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

**4.1. Kierownik Laboratorium** odpowiedzialny jest za:

- wdrożenie i przestrzeganie niniejszej procedury,
- przyjęcie i rejestrowanie skargi,
- analizę skargi i kontaktowanie się z klientem lub innymi stronami
- przygotowanie niezbędnej dokumentacji z postępowania

**4.2. Wspólnik Firmy** (jako osoba niezaangażowana w działalność laboratoryjną) odpowiedzialny jest za:

- ocenę skargi i podjęcie decyzji o uznaniu lub odrzuceniu skargi,
- podejmowanie działań naprawczych,
- udział w prowadzeniu postępowania ugodowego.

Za prowadzenie działań wyjaśniających i ich dokumentowanie w przypadku nieobecności Kierownika Laboratorium całkowitą odpowiedzialność ponosi Specjalista Chemik/Specjalista Mikrobiolog.

## 5. POSTĘPOWANIE

### 5.1. Przyjęcie zgłoszonej skargi

Każda zgłoszona skarga zarejestrowana jest na druku "Rejestr skarg" - Załącznik Nr1.

### 5.2. Analiza zgłoszonej skargi

Analiza skargi przeprowadzana i dokumentowana jest zgodnie z procedurą PS 8.7, tj. sporządzana jest „Analiza problemu-ryzyka” obejmująca zakres skargi. Zgłoszona skarga może dotyczyć:

- badań,
- obsługi klienta,
- współpracy z innymi stronami jak np.: firmami świadczącymi usługi i dostawy dla Laboratorium.

### 5.3. Postępowanie ze skargami

#### 5.3.1. Postępowanie ze skargami dotyczącymi badań

5.3.1.1. Sprawdzenie dokumentacji dotyczącej reklamowanego badania (czy zgodna z potwierdzonym zamówieniem klienta, raportem pobierania, zapisami z badań itp.).

W przypadku stwierdzenia błędu w dokumentacji spowodowanego z winy Laboratorium następuje uznanie reklamacji i rozpoczyna się postępowanie naprawcze/ugodowe. Jeżeli dokumentacja nie zawiera błędu - przejście do punktu 5.3.1.2 niniejszej procedury.

5.3.1.2. Sprawdzenie czasu przechowywania próbki zgodnie z procedurą postępowania z próbkami PS 7.4 i procedurą przeglądu zapytań, ofert i umów PS 7.1-1.

Jeżeli próbka nie była przechowywana zgodnie z ustalonym czasem z winy Laboratorium - uznanie reklamacji i postępowanie naprawcze/ugodowe. Jeżeli minął termin przechowywania próbek - nie uznanie reklamacji i powiadomienie klienta. Stwierdzenie obecności próbki - przejście do punktu 5.3.1.3 niniejszej procedury.

#### 5.3.1.3. Ponowna analiza próbki

Wykonanie ponownego badania próbki odbywa się w sposób jaki przewiduje procedura działań korygujących – PS 8.7.

Jeżeli wynik badania kontrolnego odbiega od pierwotnego - uznanie reklamacji i postępowanie naprawcze/ugodowe. Jeżeli badanie kontrolne potwierdza wynik badania pierwotnego – nie uznanie reklamacji i postępowanie ugodowe.

W tym przypadku na życzenie klienta możemy przystąpić do przeprowadzenia badania rozjemczego, tj., wykonanie badania tej samej próbki przez inne niezależne akredytowane laboratorium. Strony powinny wyrazić zgodę na wspólnie wybrane laboratorium.

Jeżeli wynik badania rozjemczego odbiega od wyniku podanego przez Laboratorium Badań Środowiskowych - uznanie reklamacji i postępowanie naprawcze/ugodowe. Jeżeli wynik badania rozjemczego potwierdza wynik podany przez Laboratorium Badań Środowiskowych – nie uznanie reklamacji.

Uwaga!

**Potwierdzenie** wyniku oznacza zgodność w zakresie odtwarzalności międzylaboratoryjnej podanej w normach przedmiotowych (badawczych) dotyczących stosownych metod badań i materiałów.

**Odbieganie** wyniku oznacza brak zgodności z powyższym.

**Postępowanie naprawcze** w przypadku reklamacji może polegać na „naprawie” powstałej niezgodności spowodowanej ze strony zarówno klienta jak i wykonawcy, np.:

- wykonać dodatkowe badania,
- uzupełnić/poprawić/wycofać sprawozdania z badań,
- poprawić zamówienie w przypadku kiedy zamówienie klienta nie było jednoznacznie określone i Laboratorium przyjęło zamówienie (wykonano niepełną analizę lub podano za dużo oznaczeń, wyniki podano bez niepewności, powstał gruby błąd podczas przepisywania itp).

**Postępowanie ugodowe** - dotyczy szczególnie kosztów związanych z reklamacją. Po obustronnych rozmowach (uzgodnieniach) dopuszcza się, że Laboratorium może wykonać dodatkowe analizy w ramach tych samych kosztów.

Postępowanie naprawcze/ugodowe jest podejmowane zawsze, ale rodzaj i zakres działań zależy od rodzaju reklamacji.

### 5.3.2. Postępowanie z pozostałymi skargami

5.3.2.1. Okoliczności, po których np. mogą nastąpić skargi to:

- uniemożliwienie klientowi uczestniczenia w charakterze świadka w jego badaniach,
- niezgodny z podjętymi ustaleniami sposób przekazywania wyników badań,
- niezachowanie poufności badań i ochrony praw własności,
- niedotrzymywanie terminów realizowanych prac badawczych,
- nieprecyzyjne zamawianie dostaw i usług,
- nieodpowiednie zachowania się personelu.

5.3.2.2. Rozpatrzenie złożonej skargi polega na:

- określeniu obszaru i strony zgłaszającej skargę,
- ustaleniu przyczyn zgłoszonej skargi,
- sprawdzeniu procedur, w których opisane są działania dotyczące danej skargi,
- podjęciu działań korygujących jak np. nowelizacja procedur, przeszkolenie personelu, zmiana organizacji pracy,

 <b>EKO PROJEKT</b> Laboratorium Badań Środowiskowych	<b>Procedura rozpatrywania skarg</b>
---	--------------------------------------

- wyznaczeniu osób odpowiedzialnych za realizację podjętych działań,
- spotkaniu i rozmowie ze stroną wnoszącą skargę, mającymi na celu wyjaśnianie niezgodności i zapoznanie się z potrzebami na przyszłość.

#### **5.4. Dokumentowanie postępowania i przechowywanie dokumentacji**

Podczas postępowania ze skargami sporządzana jest dokumentacja (pisma wyjaśniające, korespondencja z klientem, zapisy badawcze, powiadomienie klienta o uznaniu bądź odrzuceniu skargi), którą przechowuje się.

#### **5.5. Sprawdzenie skuteczności podjętych działań**

Sprawdzenia skuteczności działań podjętych po analizie skargi dokonuje się podczas przeglądu zarządzania bądź w uzasadnionych przypadkach za pomocą dodatkowego auditu wewnętrznego.

Wszystkie sygnały od klienta, pisemne jak i ustne, pozytywne jak i negatywne, Laboratorium wykorzystuje do doskonalenia systemu zarządzania jak i całej działalności badawczej.

Laboratorium prowadzi „Ankiety satysfakcji klienta” i przynajmniej raz w roku rozprowadza je wśród klientów w celu potwierdzenia jakości świadczonych usług.

### **6. DOKUMENTY ZWIĄZANE**

PS 7.4 - Procedura postępowania z próbkami do badań

PS 7.1-1 – Procedura przeglądu zapytań, ofert i umów

PS 8.7 - Procedura działań korygujących

### **7. ZAŁĄCZNIKI**

Załącznik Nr 1 - Rejestr skarg

### **8. REJEST ZMIAN I PRZEGLĄDÓW**

Zmiany w procedurze i przeglądy aktualności jej treści odbywają się zgodnie z procedurą PS 8.3 i rejestrowane są w odpowiednich kartach w zbiorze procedur systemowych.

Egzemplarz aktualizowany Nr egzemplarza: 1	PS 7.9 - Wydanie 1. z dnia 01.02.2019 r.	Strona 6 z 6
---	---	--------------