
	Centrum Badania Paliw, Cieczy Roboczych i Ochrony Środowiska System Zarządzania PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02		
	Procedura 7.9		
	Postępowanie ze skargami		
	Wersja:	3.1	
Strona:	1/6		
Data:	01.09.2022		

SPIS TREŚCI

1. CEL I ZAKRES
2. KWALIFIKACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ
3. PRZEBIEG DZIAŁAŃ
4. DOKUMENTY ZWIĄZANE
5. INFORMACJE DODATKOWE
6. WYKAZ FORMULARZY

EGZEMPLARZ NADZOROWANY
 Egzemplarz zatwierdzony zgodnie z procedurą 8.3 Nadzór nad dokumentami i zapisami dostępny w wersji papierowej.

	Imię i Nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Katarzyna Prill	01.09.2022	
Sprawdził:	Elżbieta Wojniłko	01.09.2022	
Zatwierdził:	Magdalena Szmukała	01.09.2022	

	Centrum Badania Paliw, Cieczy Roboczych i Ochrony Środowiska System Zarządzania PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02	
	Procedura 7.9	
	Postępowanie ze skargami	
	Wersja:	3.1
Strona:	2/6	
Data:	01.09.2022	

1. CEL I ZAKRES

Procedura ma na celu zapewnienie, że każda skarga złożona przez stronę zostanie odpowiednio zarejestrowana, przeanalizowana w sposób właściwy i fachowy, przyczyny jej powstania zostaną usunięte, a wszystkie strony zainteresowane zostaną powiadomione o tym fakcie.

2. KWALIFIKACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

2.1. Kierownik Laboratorium odpowiedzialny jest za:


- przyjęcie skargi,
- zarejestrowanie skargi,
- dokonanie analizy podstaw złożenia skargi,
- wdrożenie działań mających na celu usunięcie przyczyn powstania skargi (po pozytywnym rozpatrzeniu skargi),
- wdrożenie działań zapobiegawczych (po pozytywnym rozpatrzeniu skargi),
- powiadomienie wszystkich stron zainteresowanych o przyjęciu lub odrzuceniu skargi.

2.2. Dziekan Wydziału Mechanicznego odpowiedzialny jest za:

- przyjęcie lub odrzucenie rekomendacji Kierownika Laboratorium dotyczącej złożonej skargi.

3. PRZEBIEG DZIAŁAŃ

3.1. **Dane wejściowe:** pisemne powiadomienie złożone do Laboratorium o braku zadowolenia ze świadczonej usługi (skarga).

	Centrum Badania Paliw, Cieczy Roboczych i Ochrony Środowiska System Zarządzania PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02	
	Procedura 7.9	
	Postępowanie ze skargami	
	Wersja:	3.1
Strona:	3/6	
Data:	01.09.2022	

3.2. Jako skargę należy rozumieć każdy zarzut skierowany przez klienta lub inną stronę złożony w formie pisemnej, który dotyczyć może między innymi:

- sposobu realizacji umowy/zlecenia,
- trybu zawarcia umowy/zlecenia,
- sposobu przekazania wyników badań,
- nieprzestrzegania wymagań Systemu Zarządzania w Laboratorium.

3.3. Laboratorium zobowiązuje się do 14 dniowego trybu rozpatrywania skargi licząc od dnia jej otrzymania.


3.4. Kierownik Laboratorium po otrzymaniu skargi dokonuje jej rejestracji w *Rejestrze skarg* – formularz nr 35.

3.5. O fakcie wpłynięcia skargi Kierownik Laboratorium informuje Dziekana Wydziału Mechanicznego.

3.6. Kierownik Laboratorium rozpoczyna postępowanie wyjaśniające, które zakłada między innymi analizę dokumentów i zapisów związanych z przedmiotem skargi.

3.7. Kierownik Laboratorium opisuje przebieg postępowania wyjaśniającego i jego wyniki w *Protokole postępowania wyjaśniającego* – formularz nr 25.

3.8. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego Kierownik Laboratorium przekazuje protokół postępowania wyjaśniającego wraz ze swoją rekomendacją Dziekanowi Wydziału Mechanicznego.

	Centrum Badania Paliw, Cieczy Roboczych i Ochrony Środowiska System Zarządzania PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02	
	Procedura 7.9	
	Postępowanie ze skargami	
	Wersja:	3.1
Strona:	4/6	
Data:	01.09.2022	

3.9. Dziekan Wydziału Mechanicznego po zapoznaniu się z dokumentami postępowania wyjaśniającego podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi.

3.10. Odrzucenie skargi

3.10.1. W przypadku niestwierdzenia pracy niezgodnej z wymaganiami lub niezgodnionych odstępstw od polityk i procedur obowiązujących w Laboratorium, a także niestwierdzenia niezgodnych działań technicznych w Laboratorium, Dziekan Wydziału Mechanicznego podejmuje decyzję o odrzuceniu skargi.

3.10.2. Dziekan Wydziału Mechanicznego poprzez Kierownika Laboratorium pisemnie informuje stronę składającą skargę i wszystkie strony zainteresowane o odrzuceniu skargi.


3.10.3. Kierownik Laboratorium informuje, że istnieje możliwość wykonania powtórnych badań lub badań rozjemczych, w przypadku, gdy strona skarżąca lub inna strona nie zgadza się z wynikiem rozpatrzenia skargi.

3.10.4. Laboratorium zastrzega sobie prawo do występowania w charakterze świadka podczas przeprowadzania badań rozjemczych, wykonywanych w innym akredytowanym laboratorium, o wyborze którego zadecydują obie strony w formie pisemnej.

3.11. Uznanie skargi

3.11.1. Decyzję o uznaniu skargi podejmuje Dziekan Wydziału Mechanicznego na podstawie wyników postępowania wyjaśniającego.

3.11.2. Dziekan Wydziału Mechanicznego poprzez Kierownika Laboratorium pisemnie informuje stronę składającą skargę i wszystkie strony zainteresowane o przyjęciu skargi.

	Centrum Badania Paliw, Cieczy Roboczych i Ochrony Środowiska System Zarządzania PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02	
	Procedura 7.9	
	Postępowanie ze skargami	
	Wersja:	3.1
Strona:	5/6	
Data:	01.09.2022	

3.11.3. Na podstawie decyzji Dziekana Wydziału Mechanicznego o uznaniu skargi Kierownik Laboratorium ustala ze stroną skarżącą dalszy tok postępowania, który może dotyczyć:

- powtórzenia badań z nowo pobranej próbki w obecności przedstawiciela strony skarżącej,
- wykonania badań na koszt Laboratorium w innym uzgodnionym ze stroną skarżącą akredytowanym laboratorium badawczym,
- inne.

3.12. W przypadku decyzji o przyjęciu skargi lub stwierdzenia możliwości powtórzenia się sytuacji będącej przyczyną skargi, Kierownik Laboratorium określa i nadzoruje wprowadzenie działań korygujących w obszarze objętym skargą.


3.13. Powtarzające się skargi są podstawą do przeprowadzenia doraźnego auditu wewnętrznego w zakresie objętym skargami.

3.14. Kierownik Laboratorium dokonuje zbiorczej analizy skarg (analiza powinna zawierać między innymi: rodzaj skargi, autora, przyczynę powstania, wynik postępowania wyjaśniającego itp.), które wpłynęły w danym roku i przedstawia jej wyniki na przeglądzie zarządzania.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

4.1. Procedura 8.5 Zarządzanie ryzykiem i szansą.

4.2. Procedura 8.8 Audit wewnętrzny.

	Centrum Badania Paliw, Cieczy Roboczych i Ochrony Środowiska System Zarządzania PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02	
	Procedura 7.9	
	Postępowanie ze skargami	
	Wersja:	3.1
Strona:	6/6	
Data:	01.09.2022	

4.3. Procedura 8.9 Przegląd zarządzania.

5. INFORMACJE DODATKOWE

W szczególnych sytuacjach dopuszcza się prowadzenie postępowania wyjaśniającego przez personel zewnętrzny (powołanych przez Dziekana Wydziału Mechanicznego pracowników Politechniki Morskiej w Szczecinie).

6. WYKAZ FORMULARZY

6.1. Rejestr skarg - form. 35.

6.2. Protokół postępowania wyjaśniającego form. 25.