



Suwałki, dnia 28.02.2019 r.

Laboratorium PWiK w Suwałkach Sp. z o. o

SPOSÓB ROZPATRYWANIA SKARG DOTYCZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI LABORATORIUM

1. Przyjmowanie skarg

Skargi mogą być składane w formie pisemnej lub ustnej (osobiście) na usługę wykonaną przez Laboratorium. Skargi w formie pisemnej można składać w Sekretariacie PWiK w Suwałkach Sp. z o.o., ul. gen. W. Sikorskiego 14, 16 - 400 Suwałki lub ustnie u kierownika laboratorium. W przypadku skargi ustnej sporządzana jest notatka dotycząca skargi, a następnie podpisana przez skarżącego i kierownika laboratorium. Klient ma prawo wniesienia skargi. O możliwości złożenia skargi klient informowany jest zapisem na zleceniu wykonania badań i sprawozdaniu z badania. Każda wpływająca do laboratorium skarga jest rejestrowana przez kierownika laboratorium na formularzu PO-12/F-01 Rejestr skarg, który niezwłocznie zawiadamia skarżącego w formie pisemnej, czy skarga wiąże się z działalnością laboratorium, za którą odpowiada. Jeśli tak, informuje o planie jej rozpatrzenia.

2. Ocena skargi i podejmowanie decyzji

Ocena zasadnej skargi:

- kierownik laboratorium po stwierdzeniu zasadności skargi i poinformowaniu o tym fakcie klienta, ustala kto z personelu laboratorium będzie zaangażowany w analizę i określenie działań, które należy podjąć,
- wyznaczone osoby ustalają plan rozpatrzenia skargi: identyfikują problem, zbierają i weryfikują wszystkie niezbędne informacje dotyczące skargi, ustalają sposób usunięcia uchybień oraz przygotowują odpowiedź klientowi,
- kierownik laboratorium pisemnie informuje klienta o postępie prac i ich wyniku,
- opracowany przez osoby wyznaczone do rozpatrzenia skargi, w formie pisemnej wynik rozpatrzenia skargi, zanim zostanie przekazany klientowi, jest weryfikowany i zatwierdzony przez bezpośredniego przełożonego kierownika laboratorium – Głównego Specjalistę ds. administracyjnych,
- przekazanie zatwierdzonego wyniku rozpatrzenia skargi klientowi z informacją o zakończeniu postępowania prac dotyczących skargi.

Każdy etap jest opisany jest w formularzu PO-12/F-02 Ocena i podejmowanie decyzji do przyjętej skargi.