

## **Laboratorium PWiK w Suwałkach Sp. z o.o**

### **SPOSÓB ROZPATRYWANIA SKARG DOTYCZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI LABORATORIUM**

#### **1. Przyjmowanie skarg**

Klient ma prawo złożenia skargi. O możliwości złożenia skargi informowany jest zapisem na zleceniu wykonania badań oraz sprawozdaniu z badań. 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 (osobiście) u Kierownika Laboratorium. W przypadku skargi ustnej sporządzana jest notatka dotycząca skargi, a następnie podpisana przez skarżącego i Kierownika Laboratorium. Każda wpływająca do Laboratorium skarga jest rejestrowana przez Kierownika Laboratorium na formularzu PO-05/F-09 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, wynik rozpatrzenia skargi w formie pisemnej, 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-05/F-10 Ocena i podejmowanie decyzji do przyjętej skargi.