

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska w Warszawie Centralne Laboratorium Badawcze Oddział w Opolu	
Procedura Ogólna nr 7.9	Wydanie I Data 11.10.2019
Tytuł: Skargi	Strona 1 / 5

(Egzemplarz nr 1... Podlega aktualizacji i nadzorowi)

	Imię i nazwisko / stanowisko	Data	Podpis
Opracował	Izabela Świder-Meyrowski Kierownik ds. Jakości	11.10.2019	<i>[Signature]</i>

Zatwierdził:

Kierownik Centralnego Laboratorium Badawczego Oddział w Opolu

Naczelnik Wydziału—Kierownik
Centralnego Laboratorium Badawczego
Oddział w Opolu

Gąsiorowska

Teresa Gąsiorowska

pieczęć: podpis

11.10.2019

Opole dnia

Ustanowiona do stosowania od dnia... 16.10.2019

Niniejszy dokument jest własnością Centralnego Laboratorium Badawczego Oddział w Opolu

Rozdzielnik :

Nr egzemplarza		Data przekazania	podpis
1			
2			
3			



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska w Warszawie Centralne Laboratorium Badawcze Oddział w Opolu	
Procedura Ogólna nr 7.9	Wydanie I Data 11.10.2019
Tytuł: Skargi	Strona 2 / 5

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie klientowi Laboratorium i innym stronom sprawiedliwego, obiektywnego i bezstronnego rozpatrywania jego roszczeń w stosunku do Laboratorium w celu utrzymania i zwiększenia zadowolenia klienta.

2. Przedmiot i zakres stosowania

Przedmiotem procedury jest określenie zasad i sposobu postępowania przy załatwianiu skarg. Procedurę stosuje się w przypadku wniesienia skargi przez klienta lub inną stronę na działalność CLB Oddział w Opolu

3. Odpowiedzialność

Kierownik Laboratorium jest odpowiedzialny za:

- przekazanie skargi do Departamentu Prawnego,
- poinformowanie Dyrektora CLB o wpłynięciu skargi,
- prowadzenie rejestru skarg,
- podjęcie działań korygujących, o ile to uzasadnione,
- zarządzanie ryzykiem i szansami oraz nadzór nad zapisami z tym związanymi (o ile dotyczy).
- prowadzenie zapisów odnośnie ryzyk i szans (o ile dotyczy).

Departament Prawny jest odpowiedzialny za:

- rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Głównego Inspektoratu we współpracy z Dyrektorem CLB,
- podjęcie decyzji w sprawie zasadności skargi,
- potwierdzenie przyjęcia skargi,
- zatwierdzenie informacji zwrotnej/sprawozdania z rozpatrzenia przebiegu skargi dla Klienta lub innej strony zainteresowanej,
- przekazanie informacji (sprawozdania) składającemu skargę,
- prowadzenie elektronicznej bazy skarg i wniosków obejmującej wszystkie laboratoria CLB.

Dyrektor CLB jest odpowiedzialny za:

- wyznaczenie pracownika / zespołu pracowników do analizy i oceny skargi,
- akceptację informacji zwrotnej/sprawozdania z rozpatrzenia przebiegu skargi dla Klienta lub innej strony zainteresowanej,
- przekazanie informacji zwrotnej/sprawozdania z rozpatrzenia przebiegu skargi do Departamentu Prawnego.

Wyznaczony pracownik / zespół pracowników jest odpowiedzialny za:

- przeprowadzenie analizy i oceny merytorycznej złożonej skargi,
- dokumentowanie przebiegu skargi,
- przygotowanie informacji zwrotnej/sprawozdania z rozpatrywania skargi.

4. Definicje

Skarga - przysługujący każdemu środek prawny zawierający zarzut wadliwej działalności organu lub jego pracownika, będący wyrażeniem braku zadowolenia związanego z produktem lub usługą.

5. Opis postępowania

Zarówno Zleceniodawca, jak i strona trzecia mają prawo do zgłoszenia skargi na działania Laboratorium.

Skarga złożona przez Klienta lub inną stronę podlega rozpatrzeniu zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 1257 ze zmianami), w szczególności działu VIII „Skargi i wnioski oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska w Warszawie
Centralne Laboratorium Badawcze Oddział w Opolu

Procedura Ogólna nr 7.9

Wydanie I
Data 11.10.2019

Tytuł: Skargi

Strona 3 / 5

8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 2002 Nr 5 poz. 46).

Skarga może wpłynąć w formie pisemnej na adres pocztowy lub mailowy Laboratorium lub bezpośrednio do Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska.

Każda skarga jest rejestrowana w prowadzonym rejestrze skarg w Laboratorium (formularz 7.9/01) i przekazywana do Departamentu Prawnego GIOŚ.

Jeżeli Departament Prawny potwierdzi, że skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, za którą laboratorium ponosi odpowiedzialność, skargę rozpatruje się. W innym przypadku skargę odrzuca się. Dyrektor CLB wyznacza pracownika / zespół pracowników do rozpatrzenia potwierdzonej skargi. Do rozpatrzenia, w tym analizy i oceny skargi, nie można wyznaczyć osoby (osób) bezpośrednio zaangażowanej w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy.

Wyznaczony pracownik / zespół pracowników :

- przeprowadza analizę i ocenę skargi,
- dokumentuje przebieg skargi,
- przygotowuje informację zwrotną dla Klienta i/lub strony zainteresowanej,
- przekazuje sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania skargi,
- dokumentuje postępowanie w zakresie ryzyka i/lub szansy (o ile to dotyczy)

Skargę należy rozpatrzyć bez zbędnej zwłoki, w terminie 30 dni od daty potwierdzenia jej przyjęcia. Gdy rozpatrzenie skargi w ww. terminie nie jest możliwe, Klient lub inna strona zainteresowana są informowani o przybliżonym terminie ostatecznego rozpatrzenia skargi.

Analizując zgłoszoną skargę należy ustalić między innymi:

- czy dane dotyczące wykonanej usługi są jednoznacznie określone a intencje Klienta /innej strony zainteresowanej zostały właściwie zrozumiane,
- czy do wykonania usługi użyto właściwe materiały/próbki i czy były one właściwie przygotowane i przechowywane,
- czy zastosowano normę/akt prawny/procedurę właściwą dla rodzaju i charakteru usługi i czy norma/akt prawny/procedura była przestrzegana,
- czy do wykonania usługi użyto właściwych materiałów pomocniczych i czy były one właściwie przechowywane,
- czy zastosowane wyposażenie badawcze/pomiarowe było technicznie i pomiarowo sprawne oraz posiadało aktualne świadectwa wzorcowania,
- czy użyty sprzęt pomiarowy posiadał zdolność pomiarową określoną w normie/akcie prawnym/procedurze/instrukcji,
- czy wykonanie usługi powierzono kompetentnemu personelowi,
- czy wyznaczony do wykonania usługi personel posiadał właściwe uprawnienia,
- czy zawartość sprawozdania z badań spełnia wymagania dokumentów odniesienia i/lub wymagań Klienta,
- czy mogły zaistnieć inne przyczyny.

Wyniki analizy i oceny skargi są dokumentowane.

Na podstawie wyników analizy wyznaczony pracownik / zespół pracowników przygotowuje informację zwrotną /sprawozdanie z przebiegu rozpatrzenia skargi, którą przedstawia Kierownikowi Laboratorium w celu weryfikacji. Informację zwrotną/sprawozdanie z przebiegu rozpatrzenia skargi akceptuje Dyrektor CLB, a zatwierdza Departament Prawny.

Informacja zwrotna/sprawozdanie z rozpatrzenia skargi zatwierdzona przez Departament Prawny przekazywana jest jako odpowiedź wnoszącemu skargę. Sprawozdanie stanowi formalne powiadomienie składającemu skargę o jej zakończeniu.

Jeżeli w wyniku rozpatrzenia skargi zostaną stwierdzone nieprawidłowości, które mogą mieć wpływ na wynik badań, Kierownik Laboratorium, którego dotyczyła skarga zarządza :

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska w Warszawie Centralne Laboratorium Badawcze Oddział w Opolu	
Procedura Ogólna nr 7.9	Wydanie I Data 11.10.2019
Tytuł: Skargi	Strona 4 / 5

- przeprowadzenie auditu wewnętrznego zgodnie z Procedurą ogólną 8.8 „Audity wewnętrzne”
 - przeprowadzenie analizy ryzyka w danym obszarze zgodnie z procedurą ogólną 8.5 „Działania odnoszące się do ryzyk i szans”
 - wdrożenie działań korygujących, jeśli zaistnieje taka potrzeba zgodnie z procedurą 8.7 „Działania korygujące lub w przypadku stwierdzenia pracy niezgodnej z wymaganiami ustala postępowanie zgodnie z procedurą 7.10 „Prace niezgodne z wymaganiami”.
- Całość dokumentacji związanej ze złożeniem i rozpatrzeniem skargi przechowywana jest przez Kierownika Laboratorium. Zapisy dotyczące skargi Laboratorium przechowuje zgodnie z procedurą 7.5 „Prowadzenie i nadzorowanie zapisów technicznych i jakości”.

6. Dokumenty związane

- 6.1. Procedura ogólna 7.1 Przegląd zapytań, ofert i umów
 - 6.2. Procedura ogólna 7.5 Prowadzenie i nadzorowanie zapisów technicznych i jakości
 - 6.3. Procedura ogólna 7.10 Prace niezgodne z wymaganiami
 - 6.4. Procedura ogólna 8.5 Działania odnoszące się do ryzyk i szans
 - 6.5. Procedura ogólna 8.7 Działania korygujące
 - 6.6. Procedura ogólna 8.8 Audit wewnętrzny
 - 6.7. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 z późniejszymi zmianami), w szczególności dział VIII „Skargi i wnioski”
 - 6.8. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 Nr 5 poz. 46).
- Laboratorium stosuje aktualne wydania powołanych dokumentów.

7. Wykaz formularzy

- 7.1. PO-7.9/01 - Rejestr skarg w roku



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska w Warszawie
Centralne Laboratorium Badawcze Oddział w Opolu

Procedura Ogólna nr 7.9

Wydanie I
Data 11.10.2019

Tytuł: Skargi

Strona 5 / 5

Karta przeglądów i zmian

Lp. Przeglądu zmiany	Wynik przeglądu / Treść zmiany	Zmianę zatwierdził Podpis i data



Rejestr skarg w roku.....

Lp.	Data wpłynięcia	Nazwa Klienta	Temat	Sposób rozpatrzenia lub odrzucenie skargi

