

**OPIS PROCESU ROZPATRYWANIA SKARG DOTYCZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI LABORATORIUM  
PWiK Sp. z o.o. w Gorzowie Wlkp.**

**1. Przyjmowanie skarg.**

- O możliwości złożenia skargi Klient informowany jest przy składaniu zlecenia na wykonanie badań oraz na sprawozdaniu z badań
- Klient może złożyć skargę bezpośrednio do Kierownika Laboratorium lub w Biurze Obsługi Klienta w formie pisemnej lub ustnej.
- Ze skargi złożonej ustnie, sporządzana jest notatka lub wypełniany formularz F-01/POL-09 „Protokół ze zgłoszenia skargi”
- Notatka ze skargi powinna zawierać dane klienta, adres oraz podpis skarżącego i Kierownika Laboratorium
- ~~Skargi złożone w formie ustnej nie są rozpatrywane~~ zmiana 2: 24.10.2019r. A. Fiedorowicz
- Wpływająca skarga jest rejestrowana w „Rejestrze skarg” – formularz F-02/POL-09
- Laboratorium przyjmuje skargę do rozpatrzenia po potwierdzeniu, że dotyczy ona jego działalności

**2. Ocena i postępowanie ze skargą.**

- Skargi dotyczące pracy Laboratorium przekazywane są Prezesowi Zarządu
- Prezes Zarządu powołuje niezależny zespół do rozpatrzenia skargi
- Kierownik Laboratorium powiadamia Klienta o uznaniu skargi w terminie 5 dni od daty jej wpływu
- Zespół rozpatrujący skargę ustala plan działania, zbiera i weryfikuje wszystkie informacje niezbędne do jej rozpatrzenia oraz przygotowuje odpowiedź skarżącemu
- Termin rozpatrzenia skargi wynosi 14 dni kalendarzowych od daty wpływu
- W przypadku konieczności przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego termin może być przedłużony do 30 dni, a skarżący jest informowany pisemnie o przebiegu i postępie prac oraz ich wyniku
- Opracowany, sprawdzony i zatwierdzony przez osobę niezaangażowaną w działalność laboratoryjną protokół z rozpatrzenia skargi oraz jego rezultat przekazywany jest składającemu skargę.
- Przekazanie skarżącemu zatwierzonego wyniku rozpatrzenia skargi jest formalnym powiadomieniem o zakończeniu procesu postępowania ze skargą