

Procedura QP 7.9 Skargi

1. ZAKRES STOSOWANIA

Procedura obejmuje sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg dotyczących działalności Laboratorium.

2. METODA

2.1 Przyjmowanie i potwierdzanie skarg

- Klient lub inna strona zainteresowana ma prawo do złożenia skargi w formie pisemnej na Formularzu F-21
- O możliwości złożenia skargi Klient jest informowany na Zleceniu wykonania badania i Sprawozdaniu z badań
- Każda skarga w chwili jej wpłynięcia podlega rejestracji w „Rejestrze skarg” - Formularz F-22, przez upoważnionego pracownika w „Punkcie obsługi klienta”
- Laboratorium w terminie 7 dni w formie pisemnej powiadamia klienta o potwierdzeniu przyjęcia skargi
- Czas rozpatrzenia skargi od chwili wpłynięcia do wysłania odpowiedzi klientowi zgłaszającemu skargę nie może przekroczyć 14 dni
- O każdej złożonej skardze informowany jest Prezes Zarządu
- O każdym etapie rozpatrywania skargi informowany jest klient (e-mail, rozmowa telefoniczna)

2.2 Rozpatrywanie i podejmowanie decyzji

- Kierownik Laboratorium wraz z osobą upoważnioną ocenia czy skarga jest zasadna i odnosi się do działalności laboratoryjnej, za którą jest odpowiedzialne
- Kierownik Laboratorium wspólnie z Kierownikiem Technicznym dokonuje wstępnej analizy skargi i ocenia obszar, którego skarga może dotyczyć
- Kierownik Laboratorium wyznacza zespół niezaangażowany w działalność laboratoryjną, którą skarga dotyczy, do podjęcia właściwych działań
- Wyznaczony zespół zbiera i weryfikuje wszystkie niezbędne informacje dotyczące rozpatrzenia skargi
- Zapisy związane z rozpatrzeniem skargi są umieszczone w „Rejestrze skarg”
- Po rozpatrzeniu skargi przez wyznaczony zespół i podjęciu decyzji dotyczącej uznania, bądź nie uznania jej zasadności, Kierownik Laboratorium/wyznaczony zespół przygotowuje pisemną odpowiedź
- Przygotowane pismo zawierające wynik rozpatrzenia skargi, jest przekazane do sprawdzenia i zatwierdzenia przez Prezesa Zarządu, po czym zostaje wysłane składającemu skargę wraz z informacją o zakończeniu procesu rozpatrzenia skargi

Skargi uznane za zasadne skutkują dalszymi działaniami zgodnie z Procedurą QP 7.10 „Prace niezgodne z wymaganiami”.

Wszystkie złożone skargi są przedmiotem analizy w trakcie przeglądu zarządzania. Analiza ma na celu doskonalenie jakości usług świadczonych przez Laboratorium oraz rozpoznawanie potrzeb i dobry kontakt z Klientem.