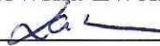



rodzaj dokumentu	Procedury Ogólne		
tytuł dokumentu	Skargi		
identyfikator dokumentu (symbol:data wydania)	PR-15:2022-10-21	wydanie:4	
dokument opracował	Laskowska Ewelina 		
osoba nadzorująca	dokument: Kierownik laboratorium realizację działań: kierownicy, specjalista		
dokument ustanawiający	1. PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących; p.7.9 Skargi		
dokumenty związane	1. Dokumenty wewnętrzne systemu zarządzania		
rozdzielnik dokumentu	1. Kierownik laboratorium 2. Specjalista 3. Pracownia Badań Paliw 4. Pracownia Badań Wody 5. Pracownia Pobierania Próbek Paliw	wersja elektroniczna <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	wersja papierowa <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Zatwierdzam dokument do stosowania z dniem

 p.o. Kierownik
 Laboratorium Badań Chemicznych


 Edyta Prusinska-Kurstak

 05.12.2022r.

 Energa GRUPA ORLEN Elektrownie Ostrotęka Laboratorium Badań Chemicznych	Procedury Ogólne	identyfikator dokumentu PR-15:2022-10-21
	Skargi	wydanie: 4

1. Cel dokumentu

Niniejsza procedura podaje sposób wdrożenia wymagań normy systemowej (dokument ustanawiający 1). Celem procedury jest zapewnienie skutecznego postępowania dla właściwego załatwiania skarg wpływających od klienta i innych stron do Laboratorium Badań Chemicznych, związanych z działalnością laboratorium, za którą ponosi ono odpowiedzialność. Stosowanie się do wymagań procedury minimalizuje ryzyko utraty zaufania klienta do działalności laboratorium. Właściwe postępowanie i analiza przyczyn podczas postępowania ze skargą jest szansą na skuteczne zapobieżenie jej ponownemu wystąpieniu.

2. Zakres dokumentu

Dokument obejmuje następujące etapy postępowania ze skargami: przyjmowania zgłoszeń o charakterze skarg, ich rejestrowanie, weryfikowanie zasadności, analiza i określenie działań odnośnie uzasadnionej skargi, realizacja tych działań i zamykanie sprawy. Opisano tryb postępowania oraz odpowiedzialności poszczególnych osób. Wskazano formularze wymaganych zapisów.

3. Definicje i skróty


Skarga (*dokument ustanawiający 1, p.3.2*) - wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do laboratorium (...), dotyczące działań lub wyników tego laboratorium, na które oczekuje się odpowiedzi.

Identyfikator skargi (*def. własna*) –SK to skrót „skarga”; np. 2019/SK-02/A-01 oznacza, że w 2019 roku ogólnie w laboratorium zarejestrowano drugie w kolejności zgłoszenie skargi, a jest to pierwsza skarga dotycząca metody akredytowanej lub działalności dotyczącej tej metody. Inny przykład: 2020/SK-03/NA-02.

Identyfikator analizy skargi (*def. własna*) – jest to identyfikator zapisu z analizy przyczyn skargi, składający się z identyfikatora skargi uzupełnionego ukośnikiem, i skrótem „AN”. Np. 2019/SK-02/A-01/AN.

SKZ (*skrót*) – od wyrażenia „skarga zasadna”, z podanym rokiem i numerem kolejnej w roku kalendarzowym skargi zasadnej umożliwia ich zliczanie np. 2020/SKZ-01. Może być lub stosowane również do dodatkowego znakowania skargi, np. 2020/SK-03/NA-02 (SKZ-01).

strona w dokumencie: 2	stron w dokumencie : 5
------------------------	------------------------

 Energa GRUPA ORLEN Elektrownie Ostrołęka Laboratorium Badań Chemicznych	Procedury Ogólne	identyfikator dokumentu PR-15:2022-10-21
	Skargi	wydanie: 4

4. Postanowienia ogólne

Informacja o możliwości i procedurze składania skarg dotyczących działalności laboratoryjnej, za którą laboratorium ponosi odpowiedzialność, zamieszczana jest na stronie intranetowej Spółki oraz komunikowana klientowi podczas przeglądu zlecenia. Maksymalny możliwy termin przyjmowania i rozpatrywania skarg na działalność laboratoryjną jest uwarunkowany czasem archiwizowania dokumentów i zapisów, który podany jest w PR-06. Skargi i odwołania mogą być składane na piśmie, na adres:

ENERGA Elektrownie Ostrołęka S.A., ul. Elektryczna 5, 07-401 Ostrołęka
 z dopiskiem: *Laboratorium Badań Chemicznych;*
 lub elektronicznie na adres: *eeo.labchem@energa.pl*

Wszystkie zgłoszenia o charakterze skargi złożone w formie pisemnej lub elektronicznej, zawierające niżej wskazane dane są w laboratorium rejestrowane. W przypadku braku dostarczenia pełnej informacji składający jest informowany o konieczności ich uzupełnienia.

W celu zarejestrowania skargi składający powinien dostarczyć następujące dane:

- nazwa organizacji (komórki organizacyjnej), adres, imię i nazwisko (i podpis składającego skargę na piśmie) oraz zajmowane stanowisko osoby odpowiedzialnej za złożoną skargę i upoważnionej do prowadzenia w tej sprawie korespondencji;
- określenie sprawy, przedmiotu skargi wraz z uzasadnieniem, a jeżeli zgłaszającym jest klient - numer uzgodnionego zlecenia/umowy;
- wnioski i życzenia składającego skargę lub informację o ich braku;
- wskazanie innych osób, którą należy powiadomić o uznaniu lub nie uznaniu zasadności skargi.

Odpowiedź pisemna lub przekazywana drogą elektroniczną, informująca składającego o przyjęciu zgłoszenia i podjętej decyzji odnośnie uznania jej zasadności wysyłana jest w terminie do 7 dni roboczych liczonych od daty złożenia skargi w laboratorium.

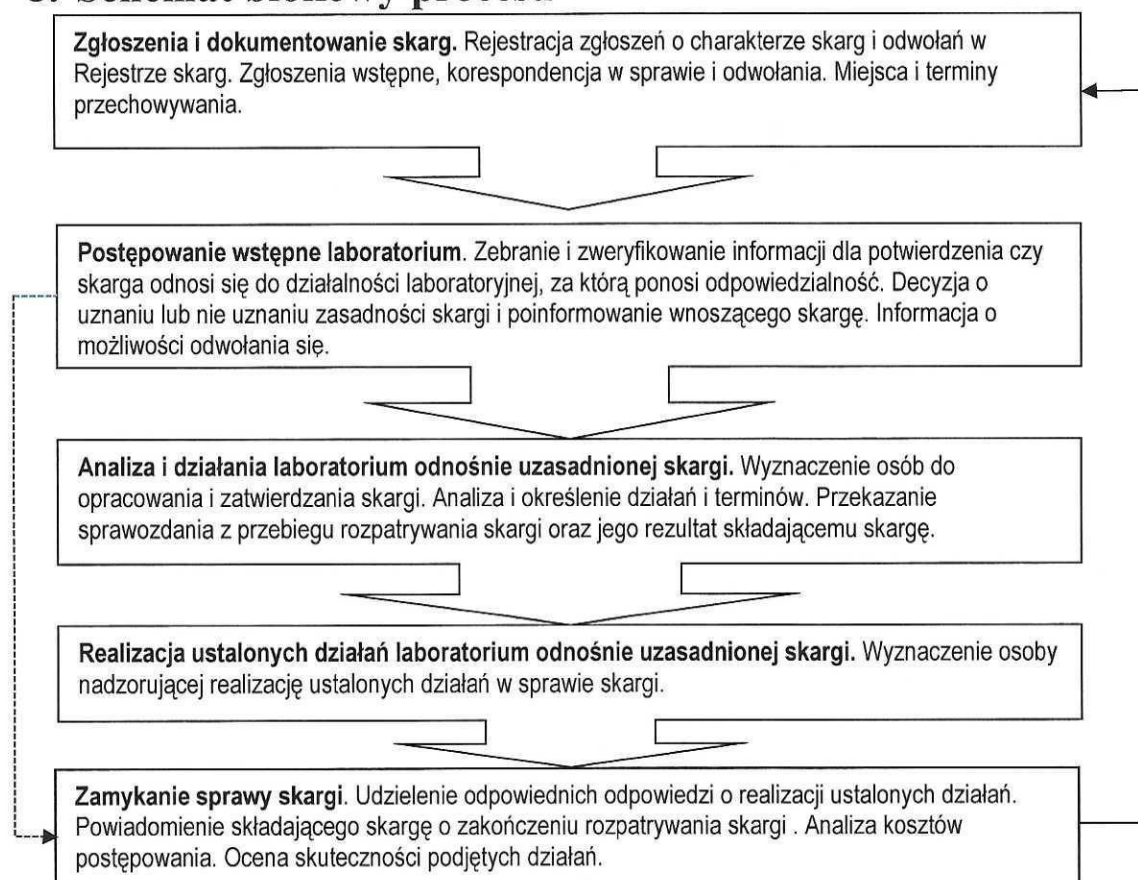
W przypadku uznania zasadności skargi podawany jest również sposób dalszego postępowania. Jeżeli nie uznano jej zasadności, składający skargę jest informowany o możliwości odwołania się do przełożonego Kierownika laboratorium.

Uzasadnione skargi są rozpatrywane w ciągu 14 dni roboczych, licząc od daty wpłynięcia do laboratorium. Laboratorium razem z klientem oraz składającym skargę rozstrzyga, czy, a jeśli tak to w jakim stopniu, przedmiot skargi i jej rozwiązanie powinny być podane do publicznej wiadomości.

Koszty postępowania z uzasadnionymi skargami ponosi Laboratorium. W przypadku nieuzasadnionej skargi, koszty związane z postępowaniem podczas rozpatrywania zasadności skarg obciążają stronę wnoszącą skargę.

Rozpatrywanie skarg prowadzone jest w sprawie przedmiotu skargi, przy zachowaniu pełnej poufności i bezstronności oraz przy braku jakichkolwiek działań dyskryminujących osobę składającą skargę.

5. Schemat blokowy procesu




6. Działania i odpowiedzialność

W rozpatrywaniu skarg nie uczestniczą osoby, których udział może zagrażać bezstronności postępowania w sprawie. Dotyczy to osób rozpatrujących skargę jak i podejmującego decyzje Kierownika laboratorium. W przypadku gdy Kierownik laboratorium powiązany jest ze składającym skargę w sposób zagrażający bezstronności, do rozpoznania skargi i podejmowania decyzji powołuje on Specjalistę.

Zgłoszoną odpowiednio skargę (patrz p. 4) rejestruje się na formularzu F-131. Osoba rejestrująca niezwłocznie informuje o tym kierownika laboratorium, który wspólnie ze specjalistą prowadzi wstępne rozpoznanie -analizując czy skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej i jej zakresu, za który laboratorium ponosi odpowiedzialność. Kierownik laboratorium informuje klienta o nie uznaniu skargi lub uznaniu ją za zasadną.

Kierownik laboratorium wyznacza osobę odpowiedzialną za przebieg postępowania z uzasadnioną skargą, która dokonuje analizy skargi i określa możliwe do wykonania przez laboratorium działania. W razie potrzeby dobiera odpowiedni do tych prac zespół. Osoba ta odpowiada za terminowość przekazania do Kierownika laboratorium raportów z pełnym zbiorem informacji i analizą przyczyn (formularz F-015) oraz projekt działań.

Kierownik laboratorium po konsultacji z właściwym dla sprawy specjalistą decyduje o podjęciu określonych działań oraz wskazuje osoby i terminy realizacji (formularz F-010). Kierownik

 Energa GRUPA ORLEN Elektrownie Ostrołęka Laboratorium Badań Chemicznych	Procedury Ogólne	identyfikator dokumentu PR-15:2022-10-21
	Skargi	wydanie: 4

laboratorium przekazuje skarżącemu informacje dotyczące przebiegu rozpatrywania skargi wraz z jego rezultatem. Rezultaty, przed przekazaniem do skarżącego, powinny być sprawdzone i zatwierdzone przez osobą niezaangażowaną w działalność laboratorium, której skarga dotyczy.

W przypadku podejmowania działań korygujących, działania te dokumentowane są zgodnie z Procedurą Ogólną PR-03, łącznie z dokumentowaniem ich skuteczności.

Zapisy dotyczące skarg oraz działań z nimi związanych przechowywane są w laboratorium przez okres minimum 5 lat. Za przechowywanie odpowiedzialny jest Specjalista.

7. Formularze zapisów

<i>Symbol formularza</i>	<i>Miejsce przechowywania formularza</i>	<i>Moment sporządzenia zapisu</i>	<i>Miejsce przechowywania wypełnionego formularza</i>
F-131 Rejestr Ogólny	Formularz w postaci pliku WORD umieszczony w zasobach LIMS	Podczas rejestracji zgłoszenia o charakterze skargi	Segregator Specjalisty
F-015 Analiza Zdarzenia	Formularz w postaci pliku WORD umieszczony w zasobach LIMS	Zbieranie i weryfikowanie informacji w celu potwierdzenia zasadności skargi	Segregator Specjalisty
F-010 Karta Działań	Formularz w postaci pliku WORD umieszczony w zasobach LIMS	W przypadku podjęcia decyzji o konieczności działań	Segregator Specjalisty

8. Uwagi

Brak uwag

9. Wykaz załączników

Brak załączników

10. Zmiany

Nowelizując dokument zastosowano aktualny formularz F-012 wyd.5. W całej treści dokumentu dokonano zmiany „Główny Specjalista ds. Jakości” na „Specjalista”. W rozdziale 4 zmieniono zapis „Składający skargę ma prawo do jej wniesienia w terminie do 30 dni kalendarzowych, liczonych od daty przekazania mu sprawozdania z badania lub od momentu zdarzenia będącego przedmiotem skargi, o ile nie ustalono dłuższych terminów podczas przeglądu zlecenia” na „Maksymalny możliwy termin przyjmowania i rozpatrywania skarg na działalność laboratoryjną jest uwarunkowany czasem archiwizowania dokumentów i zapisów, który podany jest w PR-06” oraz zgodnie z komunikatem w Spółce z dnia 24.08.2022 związanego ze zmianą w statucie spółki nazwy, a mianowicie dodanie kropek do skrótu S.A. zmieniono adres korespondencyjny uwzględniając poprawny zapis skrótu.

Zatwierdzam zmiany z dniem:

p.o. Kierownik
Laboratorium Badań Chemicznych

..... Edyta Pruszyńska-Kurstak.....

05.12.2022 r.