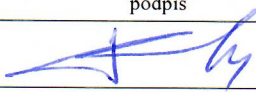



 Energa GRUPA ORLEN <small>Elektrownie Ostrołęka</small>	PROCEDURA	Nr	PR VII/IX/01
	MIĘDZYAKŁADOWY OŚRODEK BADAŃ ŚRODOWISKOWYCH	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Str.
Liczba str.			4

TYTUŁ	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI
OZNACZENIE	PR VII/IX/01
PODSTAWA	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA Rozdział VII/IX Skargi
POWOŁANIE	<ol style="list-style-type: none"> 1. PR IV/I/01 Ochrona praw klienta i zachowanie poufności 2. PR VII/I/02 Współpraca z klientem 3. PR VII/X/01 Nadzorowanie prac niezgodnych z wymaganiami 4. PR VIII/III/01 Prowadzenie i nadzór nad dokumentacją i danymi 5. PR VIII/IV/01 Nadzór nad zapisami 6. PR VIII/VII/01 Działania korygujące 7. PR VIII/VIII/01 Audit wewnętrzny
ROZDZIELNIK	KJ/KL

	nazwisko	podpis	data
OPRACOWAŁ	A. Tomaszewski		2024 -02- 15
ZWERYFIKOWAŁ	M. Włodarczyk		2024 -02- 15
ZATWIERDZIŁ	A. Tomaszewski		2024 -02- 15

NUMER WYDANIA : 6	DATA WYDANIA : 15.02.2024r.	NUMER EGZEMPLARZA : 1
--------------------------	------------------------------------	------------------------------

 Energia GRUPA ORLEN <small>Elektrownie Ostrołęka</small>	PROCEDURA	Nr	PR VII/IX/01
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Str.	2
MIĘDZYzakładowy OŚRODEK BADAŃ ŚRODOWISKOWYCH		Liczba str.	4

1. Cel

Podanie trybu postępowania w przypadku złożenia skargi przez klienta lub inną stronę.

2. Przedmiot i zakres

Przedmiotem procedury jest całokształt działań związanych ze skargą klienta lub innej strony. Obejmuje swym zakresem sposób składania skargi, ewidencjonowania, klasyfikacji oraz całego postępowania ze skargą.

3. Definicje

Skarga – zgłoszone zastrzeżenie w stosunku do laboratorium, dotyczące wyników lub sposobu przeprowadzenia badań

4. Odpowiedzialność i uprawnienia

Przełożony Kierownika jakości / laboratorium (KJ/KL) w zakresie rozpatrywania odwołania wnoszącego skargę dotyczącej decyzji **Kierownika jakości / laboratorium (KJ/KL)** o bezzasadności skargi, sprawdzeniu i zatwierdzeniu rezultatów działań.

Kierownik jakości / laboratorium (KJ/KL) i Specjalista ds. badań środowiskowych (S) w zakresie przyjęcia, klasyfikacji i przeprowadzenia postępowania ze skargą.

Szczegółowy wykaz uprawnień zawarty jest w [załączniku nr 10 Uprawnienia personelu – do KSZ](#)

5. Opis postępowania

5.1. Sposób składania skargi

Informacja o możliwości wniesienia skargi:

przez klienta wewnętrznego podana jest w:


- sprawozdaniu z badań
- [RD-61c Informacja dla Klienta wewnętrznego](#)
- stronie intranetowej,

przez klienta zewnętrznego:

- w sprawozdaniu z badań
- [RD-22 Karcie zlecenia](#)
- na stronie internetowej.

Wniesienie skargi do laboratorium odbywa się za pomocą formularza [RD-36 Karta zgłoszenia skargi](#) dostępnego na stronie internetowej, złożonego elektronicznie lub bezpośrednio na miejscu w laboratorium /w terminie do 14 dni od daty otrzymania wyników/ **Kierownikowi jakości / laboratorium (KJ/KL)** lub **Specjaliście ds. badań środowiskowych (S)**, podając kwestionowane badania lub ich etap.

Po wstępnej kwalifikacji i ocenie zasadności, skarga poddawana jest analizie. Osoba odpowiedzialna z laboratorium ewidencjonuje skargę oraz potwierdza jej przyjęcie w [RD-37 Karcie ewidencji skarg](#) zgodnie z [PR VIII/III/01 Prowadzenie i nadzór nad dokumentacją i danymi](#), [PR VIII/IV/01 Nadzór nad zapisami](#).

 Energia GRUPA ORLEN <small>Elektrownie Ostrołęka</small>	PROCEDURA	Nr	PR VII/IX/01
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Str.	3
MIĘDZYKŁADOWY OŚRODEK BADAŃ ŚRODOWISKOWYCH		Liczba str.	4

W terminie do 7 dni roboczych od daty wpłynięcia skargi informuje zgłaszającego o jej wpłynięciu i przyjęciu do rozpatrzenia.

5.2. Tryb załatwiania skargi

Strony ustalają sposób kontaktowania się w trakcie trwania postępowania ze skargą. Jeżeli klient wyraża chęć uczestniczenia w postępowaniu obejmującym całość lub etap usługi objętej skargą, umożliwia mu się to z zachowaniem zasad poufności i bezstronności zawartych w [PR IV/I/01 Ochrona praw klienta i zachowanie poufności](#), [PR VII/I/02 Współpraca z klientem](#).

Skargi załatwiane są najpóźniej do 14 dni, licząc od daty wpływu do laboratorium, chyba, że powtórne przeprowadzenie badań wymaga dłuższego okresu.

Osoby odpowiedzialne z laboratorium wyjaśniają przyczyny złożenia skargi przez klienta, analizują każdy **etap badania** objętego skargą, w celu wykrycia ewentualnych niezgodności. Sprawdzenie zapisów obejmuje:

- **zlecenie badań**
- **sprawozdanie z badań**
- **wyniki badań**
- **opracowanie i ocenę wyników**
- **fakturę za wykonanie badań**
- **i inne.**

Analiza wykrytych niezgodności [PR VII/X/01 Nadzorowanie prac niezgodnych z wymaganiami](#) pozwala określić zasadność wniesionej skargi. Jeżeli laboratorium uzna, że skarga jest bezzasadna, informuje o tym klienta telefonicznie, bezpośrednio lub na piśmie w zależności od rangi problemu i oczekiwań klienta.

Jeżeli nie uznano zasadności skargi, zgłaszający jest informowany o możliwości odwołania do przełożonego **Kierownika jakości / laboratorium (KJ/KL)**.


Pisemną odpowiedź na wniesioną skargę RD-36 Karta zgłoszenia skargi przygotowuje Kierownik jakości / laboratorium (KJ/KL), oryginał otrzymuje klient, kopia pozostaje w laboratorium, zgodnie z zasadą dystrybucji i archiwizacji dokumentów [PR VIII/III/01 Prowadzenie i nadzór nad dokumentacją i danymi](#).

W przypadku, gdy klient uzna bezzasadność wniesionej skargi, postępowanie jest zakończone wpisaniem takiej informacji do [RD-36 Karty zgłoszenia skargi](#) i [RD-37 Karty ewidencji skarg](#).

Jeżeli przyczyna skargi nie jest oczywista, osoby odpowiedzialne z laboratorium ustalają **rodzaj i zakres prac sprawdzających i wyjaśniających**. Dalsze postępowanie może obejmować przeprowadzenie powtórnego badania lub jego etapu, po uzgodnieniu z klientem i w jego obecności lub jego przedstawiciela :

- **analizę wyników badań wraz z ich oceną**
- **powtórny analizę uprzednio pobranych próbek**
- **powtórne pobieranie próbek i ich analizę wraz z analizą obliczeniową i oceną wyników.**

NUMER WYDANIA : 6	DATA WYDANIA : 15.02.2024r.	NUMER EGZEMPLARZA : 1
-------------------	-----------------------------	-----------------------

 Energia GRUPA ORLEN <small>Elektrownie Ostrołęka</small>	PROCEDURA	Nr	PR VII/IX/01
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Str.	4
MIĘDZYAKŁADOWY OŚRODEK BADAŃ ŚRODOWISKOWYCH		Liczba str.	4

Laboratorium na podstawie ponownie przeprowadzonych badań, analizuje wykonane działania sprawdzające i wyjaśniające oraz wyciąga wnioski, uznając lub nie zasadność skargi klienta, o czym go informuje.

Jeżeli istnieje potrzeba wprowadza się ***działania korygujące*** [PR VIII/VII/01 Działania korygujące](#) oraz ***audit wewnętrzny*** [PR VIII/VIII/01 Audit wewnętrzny](#).

W przypadku, gdy klient nie zgadza się ze stanowiskiem laboratorium, ***Kierownik jakości /laboratorium (KJ/KL)*** występuje z propozycją zlecenia wykonania badania innemu laboratorium, posiadającemu akredytację.

Jeżeli laboratorium uzna ***zasadność wniesionej skargi*** postępuje zgodnie z ustaleniami z klientem, przeprowadzając ***ponowne badanie lub jego etap***, wprowadzając ***zmiany lub ponownie opracowując wyniki*** z badań, lub usuwając ***inne zaistniałe niezgodności*** [PR VII/X/01 Nadzorowanie prac niezgodnych z wymaganiami](#). W rozpatrywaniu skargi nie uczestniczą osoby, których udział może zagrażać bezstronności postępowania.

Kierownik laboratorium wyznacza osobę odpowiedzialną za przebieg postępowania z uzasadnioną skargą. Osoba odpowiedzialna dokonuje analizy skargi, określa działania do wykonania, przekazuje kierownikowi laboratorium do akceptacji.

Kierownik jakości /laboratorium (KJ/KL) podejmuje decyzję o podjęciu określonych działań, wskazuje osobę/zespół i termin realizacji.

Rezultaty działań, przed przekazaniem zgłaszającemu skargę są sprawdzane i zatwierdzone przez bezpośredniego przełożonego ***Kierownika jakości /laboratorium (KJ/KL)***.

Po wyeliminowaniu niezgodności zawartych w skardze klient otrzymuje odpowiedni komplet dokumentacji. W laboratorium przeprowadzane są ***działania korygujące*** [PR VIII/VII/01 Działania korygujące](#) i ***dotatkowy audit wewnętrzny*** [PR VIII/VIII/01 Audit wewnętrzny](#) obszaru objętego skargą.

Skargi innych stron załatwiane są w takim samym trybie jak skargi klienta

5.3. Ponoszenie kosztów postępowania ze skargami:

W przypadku ***nieuzasadnionej skargi*** całkowite koszty związane z postępowaniem ze skargami, obejmującym przeprowadzenie powtórnych badań ponosi klient lub wprowadza się inne rozwiązania za obopólną zgodą.

Gdy skarga jest uzasadniona całkowity koszt postępowania ze skargami ponosi laboratorium.

6. Załączniki

- [RD-22 Karta zlecenia](#)
- [RD-36 Karta zgłoszenia skargi](#)
- [RD-37 Karta ewidencji skarg](#)
- [załącznik nr 10 Uprawnienia personelu – do KSZ](#)

