



1. Cel procedury

Celem procedury jest ustalenie trybu postępowania ze skargami. Procedura określa sposób przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg.

Skarga jest rozumiana jako wyrażenie niezadowolenia przez klienta, jakiegokolwiek osobę lub organizację w stosunku laboratorium, dotyczące tego laboratorium, na które oczekuje odpowiedzi.

2. Odpowiedzialność za stosowanie

Za stosowanie procedury odpowiedzialni są Dyrektor IBDiM (DN), Z-ca Dyrektora IBDiM ds. Naukowych i Systemów Zarządzania (WN), Pełnomocnik (PJ), kierownicy LB oraz prowadzący proces skargi wyznaczeni przez Dyrektora DN lub Z-cę Dyrektora WN.

3. Zawartość procedury

3.1 Udostępnienie procedury skarg

Procedura skarg jest udostępniona na stronie internetowej IBDiM w zakładce „Laboratoria akredytowane”.

3.2 Postanowienie ogólne

Po otrzymaniu skargi kierownik LB potwierdza składającemu skargę i Z-cy Dyrektora WN, że skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej. LB ponosi odpowiedzialność za decyzje, na wszystkich poziomach procesu postępowania ze skargami. Jeżeli okaże się, że skarga nie dotyczy działalności LB informacja przekazywana jest Z-cy Dyrektora WN i odpowiedź pisemną przygotowuje i przesyła składającemu skargę Pełnomocnik PJ.

Proces rozpatrywania skarg objęty jest poufnością i bezstronnością. Do prowadzenia skargi wyznaczana jest osoba nie związana z zagadnieniem objętym skargą, to zapewnia minimalizowanie lub brak konfliktu interesów. Jeżeli podczas rozpatrywania skarg pojawiają się dowody świadczące o celowym naruszaniu prawa wówczas IBDiM informuje o tym właściwe organy np. GUNB i o tym fakcie informowany jest klient. Przekazanie przez IBDiM osobie trzeciej informacji o przebiegu postępowania w sprawie skargi (np. niezależnemu ekspertowi) wymaga uzyskania pisemnej zgody klienta, którego dotyczy skarga.

3.3 Tryb postępowania ze skargami

Skarga może być złożona w następującej formie:

- pisemnej,
- ustnej – telefon lub osobiście w IBDiM,
- elektronicznej – e-mail.

Skarga w formie pisemnej zawsze jest rejestrowana w Sekretariacie IBDiM, podlega dekretacji przez Dyrekcję IBDiM do LB. Kierownik LB wpisuje skargę

do rejestru. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury PO-2.Z-1.

Jeżeli skarga zostanie złożona w formie ustnej, wówczas odbiorca spisuje ją i ma obowiązek uzyskać jej potwierdzenie od zgłaszającego.

Po stwierdzeniu, że skarga dotyczy działalności LB wyznaczana jest osoba prowadząca postępowanie rozstrzygnięcia skargi.

Nie wszczyna się postępowania w sprawie skargi, jeżeli:

- od dnia zakończenia postępowania, którego skarga dotyczy upłynął jeden rok,
- skarga klienta dotyczy okoliczności, o której klient był poinformowany, a od daty poinformowania upłynęło co najmniej 2 miesiące.

Prowadzący zapisuje w dowolnej formie informacje i dowody jakie uzna za istotne dla sprawy. Zebrany materiał przekazuje kierownikowi LB lub Z-cy Dyrektora WN, zgodnie z zasadą bezstronności. Jeżeli w postępowaniu wyniknie, że kierownik LB jest stroną zainteresowaną wówczas o rozstrzygnięciu skargi decyduje Z-ca Dyrektora WN. W innych przypadkach decyzje podejmuje kierownik LB.

W ciągu 14 dni od podjęcia decyzji w sprawie skargi klientowi na piśmie przekazywana jest informacja o wyniku postępowania postępowania ze skargą. Wynik postępowania zawsze autoryzuje Dyrektor DN lub Z-ca Dyrektora WN.

Jeżeli w wyniku postępowania dotyczącego skargi okaże się, że skarga była nieuzasadniona wówczas klient jest o tym informowany. Klient otrzymuje wówczas informacje o możliwości odwołania się od tej decyzji do Dyrektora DN lub Z-cy Dyrektora WN.

W postępowaniu odwoławczym uczestniczy kierownik LB, którego skarga dotyczyła.

Wynik postępowania odwoławczego przekazywany jest w formie pisemnej klientowi.

Jeżeli postępowanie odwoławcze wymaga nakładów finansowych koszty ponosi IBDiM w przypadku uznania odwołania, w przypadku nie uznania składający odwołanie.

Proces postępowania ze skargą i odwołaniem zostaje zakończony po otrzymaniu przez klienta pisemnej odpowiedzi IBDiM (list polecony za potwierdzenie odbioru). Zakończanie procesu odnotowane jest w rejestrze.

3.4 Przechowywanie zapisów i dokumentacji procesu skarg i odwołań

Dokumenty i zapisy dotyczące skarg przechowywane są u Kierowników LB przez okres 5 lat a następnie archiwizowane na zasadach przyjętych w IBDiM. Dokumenty i zapisy dotyczące odwołań przechowywane są u Z-cy Dyrektora WN lub Pełnomocnika PJ.

3.5 Schemat przebiegu procesu skarg

Schemat przebiegu procesu skarg przedstawiono w załączniku nr 2 do niniejszej procedury PO-2.Z-2.

Załączniki

Załącznik PO-2.Z-1 Rejestr skarg
Załącznik PO-2.Z-2 Przebieg procesu skarg