

<b>Instytut Badań Inżynierskich LABOR AQUILA Ul. Działkowa 15 Nowa Wieś 42-262 Poczesna</b>	<b>PROCEDURA PS-7.9-1  SKARGI</b>	<b>Wydanie 1 z dnia 15.01.2020</b>
---	---	--

### **1. Cel procedury**

Celem niniejszej procedury jest ustanowienie jednolitej polityki związanej z procesem przyjmowania i rozpatrywania skarg dotyczących działania laboratorium Instytutu Badań Inżynierskich LABOR AQUILA.

### **2. Zakres procedury**

Niniejsza procedura obowiązuje wszystkich pracowników oraz obszar, w którym działa laboratorium Instytutu Badań Inżynierskich LABOR AQUILA.

### **3. Przedmiot procedury**

Niniejsza procedura ustanawia tok postępowania w odniesieniu do procesu przyjmowania, potwierdzania, rozpatrywania oraz podejmowania decyzji w sprawie skarg na działalność laboratorium.

### **4. Etapy postępowania ze skargami.**

W momencie wpływu skargi do laboratorium (bezpośrednio od skarżącego lub od organu reprezentującego skarżącego) dokonywana jest analiza treści i zasadności jej wpłynięcia oraz określenie, czy skarga rzeczywiście odnosi się do działalności laboratorium. Wszystkie etapy postępowania ze skargami dokumentowane są na formularzu *FS-7.9-1 Rejestr skarg*.

Jeżeli w toku analizy stwierdzono, że skarga nie ma związku z działalnością laboratorium wówczas proces taki zostaje zakończony a informacje o tym zostają przekazane pisemnie (pismo lub e-mail) do strony skarżącej.

Jeżeli natomiast skargę uznano za zasadną następuje podjęcie wszelkich niezbędnych działań w celu wyjaśnienia i usunięcia skutków skargi mających wpływ na działalność techniczną laboratorium (np. uruchomienie działań dla pracy niezgodnej wymaganiami).

Jeżeli to możliwe laboratorium powiadamia formalnie skarżącego o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi.

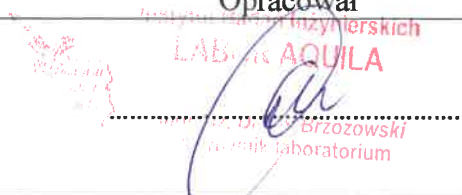
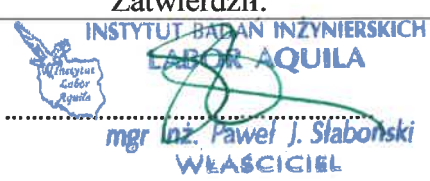
### **5. Bezstronność w procesie rozpatrywania skarg.**

Aby proces rozpatrywania skarg był uznany za rzetelny i bezstronny, laboratorium dokłada starań aby rezultaty działań związanych ze skargami były opracowywane i sprawdzane przez osoby niezaangażowane w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy.

Aby zapewnić w/w warunki laboratorium przyjmuje następujące zasady bezstronności:

<b>Instytut Badań Inżynierskich LABOR AQUILA Ul. Działkowa 15 Nowa Wieś 42-262 Poczesna</b>	<b>PROCEDURA PS-7.9-1  SKARGI</b>	<b>Wydanie 1 z dnia 15.01.2020</b>
---	---	--

- skarga dotycząca działań laborantów może być rozpatrywana przez Właściciela bądź kierownika laboratorium
- skarga dotycząca działań Kierownika laboratorium może być rozpatrywana przez Właściciela
- skarga dotycząca działań Właściciela może być rozpatrywana przez Kierownika laboratorium

<b>Opracował</b> 	<b>Zatwierdził:</b> 
---	---