

Dział Laboratoryjny WSSE w Katowicach	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA NR PSZ-04	Numer wydania	6
		Data wydania	08.02.2023
	REALIZACJA PROCESU SKARGI	Strona / stron	1 / 5

ZARZĄDZAJĄCY PROCEDURĄ: Główny Specjalista do spraw Systemu Jakości mgr inż. Anna Gwiazdowska Data: 08.02.2023	ZATWIERDZAJĄCY PROCEDURE: Kierownik Działu Laboratoryjnego dr n. o zdr. inż. Iwona Szymala Data: 08.02.2023
--	---

Dział Laboratoryjny WSSE w Katowicach	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA NR PSZ-04	Numer wydania	6
		Data wydania	08.02.2023
	REALIZACJA PROCESU SKARGI	Strona / stron	2 / 5

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP	3
1.1 Przedmiot procedury	3
1.2 Zakres stosowania procedury	3
1.3 Terminy i definicje	3
2. POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
3. TRYB POSTĘPOWANIA	3
3.1 Składanie skarg	3
3.2 Ewidencja skarg	3
3.3 Załatwianie skarg	4
3.3.1 Rozpatrzenie skargi	4
3.3.2 Działania po uznaniu skargi za zasadną	4
3.4 Koszty postępowania w przypadku złożenia skargi	4
4. DOKUMENTY ZWIĄZANE	5
5. ZAŁĄCZNIKI	5

Dział Laboratoryjny WSSE w Katowicach	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA NR PSZ-04	Numer wydania	6
		Data wydania	07.01.2025
	REALIZACJA PROCESU SKARGI	Strona / stron	3 / 5

1. WSTĘP

1.1 Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest przedstawienie trybu postępowania w przypadku złożenia skargi przez klienta lub inną zainteresowaną stronę.

1.2 Zakres stosowania procedury

Procedura obowiązuje w Dziale Laboratoryjnym Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Katowicach.

1.3 Terminy i definicje

Zgodnie z rozdziałem nr 3 Księgi Jakości.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Procedurę zatwierdza kierownik Działu Laboratoryjnego.
- Procedurą zarządza Główny Specjalista do spraw Systemu Jakości.
- Za nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury odpowiada kierownik Działu Laboratoryjnego.
- Za stosowanie procedury odpowiedzialny jest personel Działu Laboratoryjnego.
- Tryb wprowadzania zmian jest zgodny z punktem 3.6.3 procedury nr PSZ-01.

3. TRYB POSTĘPOWANIA

3.1 Składanie skarg

Klienci lub inne zainteresowane strony informowani są o możliwości i warunkach składania skargi w przeglądzie zlecenia i w sprawozdaniu z badań.

Klienci lub inne zainteresowane strony mają prawo składać skargi na działalność Działu Laboratoryjnego WSSE w Katowicach. Tryb postępowania ze skargami jest zgodny z Regulaminem przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Katowicach.

3.2 Ewidencja skarg

Skargi dotyczące Działu Laboratoryjnego przekazywane są do załatwienia kierownikowi Działu Laboratoryjnego. Kierownik Działu Laboratoryjnego rejestruje je w Rejestrze skarg (załącznik nr 1) i wyznacza osobę odpowiedzialną za jej załatwienie, zgodnie z Wykazem pracowników upoważnionych do rozpatrywania skarg i wniosków w WSSE w Katowicach (załącznik nr 5 do ww. regulaminu). Rejestr skarg w wersji elektronicznej prowadzi i przechowuje kierownik Działu Laboratoryjnego.

W przypadku nie zgłoszenia żadnej skargi w danym roku kierownik Działu Laboratoryjnego wpisuje w Rejestrze skarg adnotację o treści „W roku.....nie zostały złożone żadne skargi”.

Dział Laboratoryjny WSSE w Katowicach	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA NR PSZ-04	Numer wydania	6
		Data wydania	08.02.2023
	REALIZACJA PROCESU SKARGI	Strona / stron	4 / 5

3.3 Załatwianie skarg

3.3.1 Rozpatrzenie skargi

Kierownik Działu Laboratoryjnego po zarejestrowaniu skargi wypełnia Część I Karty skargi (załącznik nr 2) i przekazuje ją poprzez system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) do realizacji osobie wyznaczonej. Pracownik ten wykonuje odpowiednie działania konieczne do zebrania i weryfikacji wszystkich niezbędnych informacji w celu potwierdzenia zasadności skargi i opisuje je w Część II Karty skargi.

Po otrzymaniu powyższych informacji kierownik Działu Laboratoryjnego analizuje je i zajmuje stanowisko, które następnie przekazuje Dyrektorowi Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Katowicach.

Decyzję o nieuznaniu skargi (wraz z uzasadnieniem) lub jej uznaniu wraz informacją dotyczącą dalszego postępowania Dyrektor Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Katowicach przekazuje klientowi lub innej zainteresowanej stronie w terminie 1 miesiąca licząc od daty wypłynięcia skargi.

W przypadku gdy powtórne badanie wymagać będzie okresu dłuższego klient lub inna zainteresowana strona jest niezwłocznie zawiadamiany/a i wyznaczany jest nowy termin. Adnotacje o ustalonym terminie załatwienia skargi zamieszcza się w Rejestrze skarg.

W przypadku nie uznania skargi klient lub inna zainteresowana strona ma prawo powołać eksperta celem rozstrzygnięcia kwestii spornych.

W sprawach spornych Dział Laboratoryjny również może zwrócić się do eksperta, przedstawiciela właściwego instytutu naukowo-badawczego, w celu rozstrzygnięcia zaistniałych rozbieżności.

Karta skargi jest przechowywana przez kierownika Działu Laboratoryjnego.

3.3.2 Działania po uznaniu skargi za zasadną

W przypadku uznania skargi za zasadną kierownik komórki organizacyjnej, której dotyczy skarga sporządza „Kartę niezgodności” (załącznik nr 2 do Procedury Systemu Zarządzania Nr PSZ-06) i podejmuje odpowiednie działania, w tym np. wnioskuję o przeprowadzenie ponownej oceny ryzyka (załącznik nr 1 do Procedury Systemu Zarządzania Nr PSZ-16).

W przypadku gdy jest to konieczne Główny Specjalista do spraw Systemu Jakości na wniosek kierownika Działu Laboratoryjnego przygotowuje audit dodatkowy zgodnie z Procedurą Systemu Zarządzania Nr PSZ-08 „Audyty wewnętrzne” w obszarach, w których stwierdzono poważny problem.

W przypadku stwierdzenia, że zagrożony jest interes Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Katowicach Dyrektor zostaje powiadomiony o potrzebie przeprowadzenia dodatkowego przeglądu systemu zarządzania zgodnie z Procedurą Systemu Zarządzania Nr PSZ-09 „Przegląd zarządzania”.

Kierownik komórki organizacyjnej, której dotyczy skarga w porozumieniu z kierownikiem Działu Laboratoryjnego opisuje podjęte działania w III części Karty skargi (załącznik nr 2).

3.4 Koszty postępowania w przypadku złożenia skargi

W przypadku uzasadnionych skarg koszty wynikające z ich załatwienia ponosi Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Katowicach. Kosztami postępowania w przypadku skarg nieuzasadnionych zostaje obciążony klient lub inna zainteresowana strona wnosząca skargę.

W sprawach spornych obowiązują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

Dział Laboratoryjny WSSE w Katowicach	PROCEDURA SYSTEMU ZARZĄDZANIA NR PSZ-04	Numer wydania	6
		Data wydania	08.02.2023
	REALIZACJA PROCESU SKARGI	Strona / stron	5 / 5

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

Procedura Systemu Zarządzania Nr PSZ - 01 „Nadzór nad dokumentami i zapisami”

Procedura Systemu Zarządzania Nr PSZ - 06 „Działania korygujące”

Procedura Systemu Zarządzania Nr PSZ - 08 „Audyty wewnętrzne”

Procedura Systemu Zarządzania Nr PSZ - 09 „Przegląd zarządzania”

Procedura Systemu Zarządzania Nr PSZ - 16 „Działania odnoszące się do ryzyk i szans”

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków lub petycji kierowanych do Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Katowicach .

5. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – Rejestr skarg

Załącznik nr 2 – Karta skargi

* * *