

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	VIII
	PO-05	data wydania	30.09.2022
		strona/stron	1/5
	SKARGI	data zmiany strony	–
Oddział Laboratoryjny		numer egzemplarza	1

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP.....	2
1.1. Przedmiot Procedury.....	2
1.2. Zakres stosowania Procedury.....	2
1.3. Terminy i definicje.....	2
2. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	2
3. TRYB POSTĘPOWANIA.....	3
3.1. Przyjmowanie skarg.....	3
3.2. Ewidencjonowanie skarg.....	3
3.3. Rozpatrywanie skarg.....	3
3.4. Koszty związane z rozpatrywaniem skarg.....	5
3.5. Następstwa wystąpienia skarg uzasadnionych.....	5
4. DOKUMENTY ZWIĄZANE.....	5
5. ZAŁĄCZNIKI.....	5
6. TERMIN OBOWIĄZYWANIA DOKUMENTU.....	5

ZARZĄDZAJĄCY PROCEDURĄ: GŁÓWNY SPECJALISTA ds. SYSTEMU JAKOŚCI, <i>Krzysztof Krzemiński</i> mgr Krzysztof Krzemiński Data: 30.09.2022 r.	SPRAWDZAJĄCY PROCEDURĘ: <i>Krzysztof Krzemiński</i> <i>Dawid Bajek</i> Data: 30.09.2022 r.	ZATWIERDZAJĄCY PROCEDURĘ: KIEROWNIK ODDZIAŁU LABORATORYJNEGO <i>Krzysztof Krzemiński</i> mgr Krzysztof Krzemiński Data: 30.09.2022 r.
---	---	--

Do użytku wewnętrznego. Rozpowszechnianie za zgodą kierownika Oddziału Laboratoryjnego.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	VIII
	PO-05 SKARGI	data wydania	30.09.2022
		strona/stron	2/5
		data zmiany strony	–
	Oddział Laboratoryjny	numer egzemplarza	1

1. WSTĘP

1.1. Przedmiot Procedury

Przedmiotem Procedury jest ustalenie trybu postępowania podczas przyjmowania i rozpatrywania skarg klientów dotyczących działalności Oddziału Laboratoryjnego.

1.2. Zakres stosowania Procedury

Procedura obowiązuje w Oddziale Laboratoryjnym Powiatowej Stacji Sanitarno–Epidemiologicznej w Częstochowie, zwanej dalej PSSE.

1.3. Terminy i definicje

Zgodnie z rozdziałem 3 Księgi Jakości Oddziału Laboratoryjnego.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Procedurę zatwierdza kierownik Oddziału Laboratoryjnego, zwany dalej kierownikiem OL,
- Procedurą zarządza Główny Specjalista ds. Systemu Jakości, zwany dalej GS SJ,
- Za nadzór nad stosowaniem Procedury odpowiedzialny jest kierownik OL,
- Osobą udzielającą odstępstwa od Procedury jest kierownik OL,
- Za stosowanie Procedury odpowiedzialny jest personel Oddziału Laboratoryjnego,
- Propozycje zmian do Procedury może zgłaszać każdy pracownik kierując je do kierownika odpowiedniej sekcji, który uzasadnia je i przekazuje GS SJ; w przypadku uznania propozycji zmiany za zasadną, GS SJ przekazuje ją kierownikowi OL w celu zatwierdzenia.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	VIII
	PO-05	data wydania	30.09.2022
		strona/stron	3/5
	SKARGI	data zmiany strony	–
		Oddział Laboratoryjny	numer egzemplarza

3. TRYB POSTĘPOWANIA

3.1. Przyjmowanie skarg

PSSE zapewnia klientom lub stronie trzeciej możliwość składania skarg dotyczących działalności laboratoryjnej w formie pisemnej bądź ustnej. O możliwości złożenia skarg Klienci informowani są na etapie zawierania umów, składania zleceń otrzymywania Sprawozdań z badań oraz ze strony internetowej PSSE w Częstochowie, gdzie niniejsza Procedura Ogólna Systemu Zarządzania nr PO-05 „Skargi”, dostępna jest w postaci pliku pdf.

Skargi dotyczące zapisów zamieszczanych w sprawozdaniach z badań mogą być składane przez cały okres ich przechowywania.

Skargi dotyczące działalności Oddziału Laboratoryjnego składane są do Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Częstochowie, zwanego dalej PPIS i przekazywane kierownikowi OL do rozpatrzenia.

Przyjmowanie skarg jest potwierdzane na życzenie klientów PSSE.

Oddział Laboratoryjny na życzenie klientów udostępnia opis procesu rozpatrywania skarg określony w Załączniku nr 3 do niniejszej Procedury.

Skargi anonimowe nie są rozpatrywane.

3.2. Ewidencjonowanie skarg

Rejestr skarg prowadzony jest przez kierownika OL w formularzu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.

Wszelkie dane dotyczące składanych skarg zamieszczane są w kartach skarg, których wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.

3.3. Rozpatrywanie skarg

Kierownik OL zobowiązany jest do rozpatrywania skarg w terminie do 30 dni licząc od daty ich złożenia lub, w przypadku np. konieczności powtórnego wykonania badań, ustalenia innego terminu rozstrzygnięcia sprawy.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	VIII
	PO-05 SKARGI	data wydania	30.09.2022
		strona/stron	4/5
		data zmiany strony	–
	Oddział Laboratoryjny	numer egzemplarza	1

Przyjęte skargi przekazywane są kierownikom poszczególnych sekcji Oddziału Laboratoryjnego, których działalności wnoszone skargi dotyczą, odpowiedzialnym za:

- wyjaśnienie przyczyn złożenia skargi,
- wstępną kwalifikację skargi, uznania jej za zasadną bądź nieuzasadnioną i wnioskowanie do kierownika OL o uznanie bądź odrzucenie skargi,
- określenie sposobu dalszego postępowania, w tym ustalenie trybu komunikowania się z klientem, ustalenie trybu postępowania związanego z rozpatrywaniem skargi,
- sporządzenie zapisów związanych z rozpatrywaniem skargi w formularzu stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszej Procedury,
- nadzorowanie wykonania powtórnych badań, jeżeli jest to konieczne i/lub możliwe,
- powiadomienie GS SJ o konieczności przeprowadzenia audytu wewnętrznego, jeżeli jest to zasadne,
- nadzorowanie pobytu klientów w Oddziale Laboratoryjnym podczas wykonywania na ich życzenie powtórnych badań próbek.

W przypadku uznania skarg za zasadne kierownik OL wskazuje osoby odpowiedzialne za ich wyjaśnienie, ustala termin rozpatrzenia oraz opracowuje pisemne powiadomienie klienta wnoszącego skargę o jej uznaniu bądź odrzuceniu.

Wyniki rozpatrywania skarg są opracowywane lub sprawdzane i zatwierdzane przez osoby niezaangażowane w działalność laboratoryjną.

W przypadku uznania skarg za nieuzasadnione zarówno klienci, jak i Oddział Laboratoryjny mają prawo powoływania niezależnych ekspertów np. przedstawicieli instytutów naukowo – badawczych, celem rozstrzygnięcia kwestii spornych.

O zakończeniu rozpatrywania skarg klienci je składający są formalnie powiadamiani.

Skargi dotyczące działalności kierownika OL rozpatrywane są przez PPIS.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	VIII
	PO-05 SKARGI	data wydania	30.09.2022
		strona/stron	5/5
		data zmiany strony	–
	Oddział Laboratoryjny	numer egzemplarza	1

3.4. Koszty związane z rozpatrywaniem skarg

W przypadku skarg uzasadnionych koszty wynikające z przeprowadzenia dodatkowych czynności, np. badań laboratoryjnych ponosi PSSE. W przypadku skarg nieuzasadnionych kosztami postępowań obciążani są klienci.

W sprawach spornych rozstrzygające są postanowienia określone w przepisach Kodeksu Postępowania Administracyjnego i Kodeksu Prawa Cywilnego.

3.5. Następstwa wystąpienia skarg uzasadnionych

W przypadku uznanych skarg kierownik OL zobowiązany jest do podejmowania działań korygujących oraz inicjowania audytów wewnętrznych w zakresie dotyczącym reklamowanych elementów działalności Oddziału Laboratoryjnego wg założeń określonych w Procedurze Ogólnej Systemu Zarządzania nr PO-07 „Audyt wewnętrzny” w możliwie najkrótszym terminie.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Księga Jakości Oddziału Laboratoryjnego
- Procedura Ogólna Systemu Zarządzania nr PO-07 „Audyt wewnętrzny”

5. ZAŁĄCZNIKI

- Załącznik nr 1 „Rejestr skarg”
- Załącznik nr 2 „Karta skargi nr / rok
- Załącznik nr 3 „Opis procesu rozpatrywania skarg w Oddziale Laboratoryjnym”

6. TERMIN OBOWIĄZYWANIA DOKUMENTU

Niniejszy dokument obowiązuje od dnia 30 września 2022 r.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	Załącznik nr 2 z dnia 30.09.2022 r. do Procedury nr PO-05	Strona / stron 1/1
	KARTA SKARGI	
	Skarga nr / rok	
	Oddział Laboratoryjny	

Częstochowa, dn.

Imię i nazwisko / nazwa wnoszącego skargę:

Data złożenia skargi:

Forma zgłoszenia skargi:

Treść skargi:

Decyzja

skargę przyjęto / nie przyjęto do rozpatrzenia*

Uzasadnienie:

.....
(data i podpis kierownika OL)

Osoby odpowiedzialne za rozpatrzenie skargi:

1.
(imię i nazwisko)

2.
(imię i nazwisko)

Opis postępowania:

.....
(data i podpisy osób rozpatrujących skargę)

Działania podejmowane w następstwie wystąpienia skargi uzasadnionej

podjęcie działań korygujących / przeprowadzenie audytu wewnętrznego nr /
w zakresie / inne*

.....
(data i podpis kierownika OL)

Do wiadomości:

1.

2.

*niepotrzebne skreślić

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	Załącznik nr 3 z dnia 30.09.2022 r. do Procedury nr PO-05	Strona /stron 1/1
	OPIS PROCESU ROZPATRYWANIA SKARG W ODDZIALE LABORATORYJNYM	
	Oddział Laboratoryjny	

1. Skargi rozpatrywane są w terminie do 30 dni licząc od daty ich przyjęcia.
2. Rozpatrywanie skarg obejmuje:
 - przyjmowanie skarg,
 - ustalenie trybu komunikowania się z klientem,
 - występowanie z wnioskiem do kierownika OL o uznanie bądź odrzucenie skarg i określenie sposobu dalszego postępowania oraz przekazanie go PPIS w celu akceptacji wyjaśnienie przyczyn składania skarg,
 - wstępną kwalifikację skarg, uznania jej za zasadną bądź nieuzasadnioną,
 - powiadomienie GS SJ o konieczności przeprowadzenia audytu wewnętrznego, jeżeli jest to zasadne,
 - nadzorowanie wykonania powtórnych badań, jeżeli jest to możliwe,
 - nadzorowanie pobytu klientów w Oddziale Laboratoryjnym podczas wykonywania na ich życzenie powtórnych badań próbek,
 - sporządzanie zapisów związanych z rozpatrywaniem skarg.
3. Oddział Laboratoryjny zobowiązany jest do formalnego powiadomienia klientów o zakończeniu rozpatrywania skarg i przedstawienia im zapisów powstających na etapie ich rozpatrywania.
4. Skargi dotyczące działalności kierownika OL rozpatrywane są przez PPIS.
5. W przypadku uznania skarg za nieuzasadnione zarówno klienci, jak i Oddział Laboratoryjny mają prawo powoływania niezależnych ekspertów np. przedstawicieli instytutów naukowo – badawczych, celem rozstrzygnięcia kwestii spornych.
6. W przypadku skarg uzasadnionych koszty wynikające z przeprowadzenia dodatkowych czynności, np. badań laboratoryjnych ponosi PSSE. W przypadku skarg nieuzasadnionych kosztami postępowań obciążani są klienci.
7. O zakończeniu rozpatrywania skarg klienci je składający są formalnie powiadamiani.
8. W sprawach spornych rozstrzygające są postanowienia określone w przepisach Kodeksu Postępowania Administracyjnego i Kodeksu Prawa Cywilnego.