

Oddział Laboratoryjny  PSSE Częstochowa	<b>PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	numer wydania	VIII
	<b>PO-05</b>	data wydania	30.09.2022
		strona/stron	1/5
	<b>SKARGI</b>	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: <b>GŁÓWNY SPECJALISTA</b> 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: <b>KIEROWNIK</b> 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	<b>PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	numer wydania	VIII
	<b>PO-05</b> <b>SKARGI</b>	data wydania	30.09.2022
		strona/stron	2/5
		data zmiany strony	22.07.2024
	<b>Oddział Laboratoryjny</b>	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,
- Procedurę zarządza Główny Specjalista ds. Systemu Jakości, zwany dalej GS SJ,
- Za nadzór nad stosowaniem Procedury odpowiedzialny jest kierownik OL,
- Za stosowanie Procedury odpowiedzialny jest personel Oddziału Laboratoryjnego,
- Osobą udzielającą odstępstw od ustaleń zawartych w Procedurze, jest **GS SJ**,
- Propozycje zmian do Procedury **mogą zgłaszać pracownicy OL kierując je do osoby zatwierdzającej dokument; złożone wnioski wraz z uzasadnieniem opiniowane są przez zarządzającego dokumentem oraz przez GS SJ i jego zastępcę; w przypadku uznania propozycji zmian za zasadne GS SJ przekazuje złożone wnioski celem ich zatwierdzenia kierownikowi Oddziału Laboratoryjnego.**

Oddział Laboratoryjny  PSSE Częstochowa	<b>PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	numer wydania	VIII
	<b>PO-05</b>	data wydania	30.09.2022
	<b>SKARGI</b>	strona/stron	3/5
		data zmiany strony	–
	Oddział Laboratoryjny	numer egzemplarza	1

### 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	<b>PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	numer wydania	VIII
	<b>PO-05</b> <b>SKARGI</b>	data wydania	30.09.2022
		strona/stron	4/5
		data zmiany strony	–
	<b>Oddział Laboratoryjny</b>	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	<b>PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	numer wydania	VIII
	<b>PO-05</b>  <b>SKARGI</b>	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	<b>Załącznik nr 2 z dnia 30.09.2022 r. do Procedury nr PO-05</b>	Strona / stron  1/1
	<b>KARTA SKARGI</b>	
	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. .... 2. ....  
(imię i nazwisko) (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	<b>Załącznik nr 3 z dnia 30.09.2022 r. do Procedury nr PO-05</b>	Strona /stron  1/1
	<b>OPIS PROCESU ROZPATRYWANIA SKARG W ODDZIALE LABORATORYJNYM</b>	
	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.