

ROZPATRYWANIE SKARG I ODWOŁAŃ

Polityką Organizatora jest rzetelne rozpatrywanie wszystkich pisemnych skarg i odwołań otrzymanych od uczestników, klientów lub innych stron.

Klient może złożyć skargę w przypadku niewykonania usługi lub nienależytego wykonania usługi. Klient może złożyć również odwołanie, w przypadku zastrzeżeń co do treści wydanego raportu końcowego z badania biegłości. Skargi / odwołania Klient może składać wyłącznie w formie pisemnej w terminie do 14 dni od daty przekazania raportu końcowego z badania biegłości. Skarga lub odwołanie powinny zawierać przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających złożenie skargi / odwołania oraz żądanie Klienta. Organizator jest zobowiązany rozpatrzyć, a następnie udzielić odpowiedzi Klientowi w terminie 21 dni od dnia otrzymania. Organizator zastrzega, iż po wydaniu raportu końcowego z badania biegłości, nie będzie rozpatrywał odwołań w zakresie zmian treści jakichkolwiek informacji przedstawionych w raporcie a przekazanych wcześniej w formie pisemnej przez uczestników.

Zawarte informacje na temat trybu postępowania ze skargami/ odwołaniami, komunikowane są uczestnikom na stronie internetowej www.arques.pl w Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług w zakresie organizacji badań biegłości. Ponadto informacje te dołączane są w postaci Klauzuli do wiadomości mailowych, w których przesyłane są do uczestników raporty końcowe z badań biegłości.

Każda przekazana przez Klienta w formie pisemnej i w wyznaczonym terminie skarga i/lub odwołanie, zostają zarejestrowane przez Koordynatora w formularzu: *Rejestr skarg i odwołań*.

Procedura postępowania w przypadku otrzymania skargi

Koordynator wraz z Kierownikiem ds. Jakości analizują skargę i podejmują decyzję odnośnie dalszego toku postępowania. Kierownik ds. Jakości może wyznaczyć osobę odpowiedzialną za przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego. Koordynator (wraz z wyznaczonym pracownikiem) opisuje w *Rejestrze skarg i odwołań* zaistniałą sytuację i następnie opracowuje w formie pisemnej odpowiedź na skargę, w której informuje Klienta o wynikach zakończonego postępowania wyjaśniającego.

Procedura postępowania w przypadku otrzymania odwołania

Koordynator wstępnie rozpatruje odwołanie i kieruje je dalej do osób odpowiedzialnych za przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego. Koordynator (wraz z wyznaczonym

pracownikiem) opisuje w *Rejestrze skarg i odwołań* zaistniałą sytuację i następnie Koordynator opracowuje w formie pisemnej odpowiedź na odwołanie, w której zawiera informację dla Klienta o wynikach zakończonego postępowania wyjaśniającego.

Po zapoznaniu się z wynikami postępowania wyjaśniającego decyzję o uznaniu skargi /odwołania za zasadne podejmuje Koordynator. Koordynator przesyła odpowiedź na skargę / odwołanie bezpośrednio do Klienta. Odpowiedź ta zawiera również rozstrzygnięcie, dotyczące zasadności złożonej przez Klienta skargi / odwołania.

Zasadna skarga/ odwołanie

Koszty postępowania wyjaśniającego w przypadku uzasadnionej skargi / odwołania ponosi Organizator. Wynik postępowania wyjaśniającego może prowadzić do stwierdzenia wykonania pracy niezgodnej z wymaganiami (zgodnie z 7.10) – w obszarze technicznym lub w obszarze systemu zarządzania. Wszelkie prowadzone w konsekwencji działania korygujące prowadzone są zgodnie z procedurą określoną w rozdziale 9.5 niniejszego Podręcznika Systemu Jakości. Osobami odpowiedzialnymi za prowadzenie wszelkich działań są osoby odpowiedzialne za obszar, którego dotyczyła skarga. Jeżeli wskutek skargi / odwołania powstanie wątpliwość, czy Organizator postępuje zgodnie z wymaganiami systemu zarządzania, wówczas Kierownik ds. Jakości organizuje audyt wewnętrzny w odpowiednim obszarze działalności i odpowiedzialności zgodnie z procedurą określoną w rozdziale 9.6 niniejszego dokumentu.

Niezasadna skarga/odwołanie

W przypadku uznania skargi / odwołania za niezasadne kosztami postępowania wyjaśniającego może zostać obciążona strona zgłaszająca skargę / odwołanie.