

## ROZPATRYWANIE SKARG

ARQUES Sp. z o. o., posiada procedurę dotyczącą rozpatrywania skarg otrzymywanych od klientów i innych stron. Procedura ta została opisana w niniejszym Podręczniku systemu jakości.

Klientami firmy ARQUES są:

- zleceniodawcy badań laboratoryjnych,
- uczestnicy badań PT/ILC,
- uczestnicy szkoleń.

Jednostki min. takie jak: Urzędy Administracji Państwowej (WSSE, PSSE, WIOŚ, Urząd Miasta, Urząd Gminy, Ministerstwa itp.), dostawcy usług, uznawane są za „inne strony”, od których przyjmowane i rozpatrywane są skargi.

Każdy klient i/lub inna strona ma prawo do złożenia skargi dotyczącej wykonania danej usługi. Prawo do złożenia skargi przysługuje klientowi bezterminowo, natomiast Laboratorium ponosi odpowiedzialność za wykonaną usługę do 5 lat od dnia jej zakończenia.

W firmie ARQUES Sp. z o. o. skargi od klientów przyjmowane są przez Kierownika Laboratorium, który przyjmuje i rozpatruje skargi w zakresie realizowanych badań.

Po otrzymaniu skargi Kierownik Laboratorium potwierdza, czy skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, za którą jest odpowiedzialny. Jeżeli skarga odnosi się do tej działalności to następuje jej rozpatrzenie. Laboratorium ponosi odpowiedzialność za wszystkie decyzje, które są podejmowane na poszczególnych etapach rozpatrywania skargi.

Proces postępowania ze skargami obejmuje co najmniej:

- Opis procesu przyjmowania, potwierdzania, rozpatrywania skargi oraz decydowania o tym, jakie działania zostaną podjęte w odpowiedzi na nią
- Śledzenie i zapisywanie skarg, w tym działań podjętych w celu ich rozpatrzenia
- Zapewnienie podejmowania wszelkich stosownych działań

Wszystkie skargi przyjmowane są w formie pisemnej. Obowiązkiem Kierownika Laboratorium jest rozpatrzenie danej skargi w przeciągu 14 dni.

Kierownik Laboratorium prowadzi „Rejestr skarg i odwołań” wraz opisem postępowania wyjaśniającego do którego po przyjęciu zgłoszenia wpisuje daną skargę/ odwołanie (jeżeli

dotyczy badań biegłości). Kierownik Laboratorium rozpatruje skargi w zakresie funkcjonowania laboratorium, Koordynator PT w zakresie organizacji badań biegłości.

Każda skarga jest wnikliwie rozpatrywana, tak aby wyjaśnić zaistniałe wątpliwości lub błędy.

Każda skarga jest zatwierdzana przez Prezesa Zarządu.

Analizy złożonej skargi, zebranych dowodów, podjęciu decyzji o zasadności złożonej skargi, sprawdzeniu i zatwierdzeniu oraz sposobie dalszego postępowania dokonuje osoba niezaangażowana w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy.

W sytuacji, kiedy skarga jest nie możliwa do rozpatrzenia w obiektywny i bezstronny sposób przez kompetentny personel laboratorium, dokonuje tego osoba z zewnątrz. Osoba ta wybierana jest z listy zatwierdzonych dostawców usług głównie auditów wewnętrznych.

Kiedy złożona skarga budzi wątpliwość co do prawidłowego funkcjonowania systemu zarządzania, Kierownik ds. Jakości podejmuje decyzję o przeprowadzeniu auditu wewnętrznego. Jeżeli zakres złożonej skargi odnosi się do wydanych wyników z badań podejmowane są odpowiednie działania odnoszące się do identyfikacji ryzyka oraz ustaleniu poziomu tego ryzyka. Jeżeli jest taka konieczność podejmowane są odpowiednie działania korygujące. O zakończeniu postępowania wyjaśniającego klient lub inna strona powiadamiany/a jest na piśmie. W przypadku kiedy nie zgadza się ze stanowiskiem firmy ARQUES Sp. z o.o. ma prawo odwołać się do właściwego dla firmy Sądu Gospodarczego.