

|                                                                                   |                                                                                                                                                                              |               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|
|  | <b>Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.</b><br>ul. Poznańska 49; 62-510 Konin<br><b>LABORATORIUM BADAŃ ŚRODOWISKOWYCH</b><br>ul. Nadrzeczna 70; 62-500 Konin | Wydanie nr    | 04         |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                              | Data wydania  | 02.03.2020 |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                              | Egzemplarz nr | 1 z 1      |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                              | str. / str.   | 1 / 6      |

## PROCEDURA OGÓLNA

# PO/LBS/05

# SKARGI

|             | Stanowisko                                     | Imię i nazwisko             | Data       | Podpis                                                                                 |
|-------------|------------------------------------------------|-----------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Opracował   | Kierownik Techniczny                           | mgr inż. Ewa Woźniak        | 02.03.2020 | <i>Woźniak Ewa</i>                                                                     |
| Sprawdził   | Kierownik<br>Laboratorium Badań Środowiskowych | mgr inż. Małgorzata Opasiak | 02.03.2020 | <i>Opasiak</i>                                                                         |
| Zatwierdził | Kierownik<br>Laboratorium Badań Środowiskowych | mgr inż. Małgorzata Opasiak | 02.03.2020 | Kierownik<br>Laboratorium Badań Środowiskowych<br><i>Opasiak</i><br>Małgorzata Opasiak |

Niniejszy dokument jest własnością Laboratorium Badań Środowiskowych.  
 Jego powielanie bez zgody właściciela jest zabronione.



|                                                                                                                        |                                             |                 |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|------------|
| <br>Laboratorium Badań Środowiskowych | <b>Procedura ogólna</b><br><b>PO/LBS/05</b> | Wydanie nr      | 04         |
|                                                                                                                        |                                             | Data wydania    | 02.03.2020 |
|                                                                                                                        | <b>Skargi</b>                               | Nr egzemplarza: | 1 z 1      |
|                                                                                                                        |                                             | Str. 3 / 6      |            |

## 1. Cel

Określenie trybu postępowania i zapewnienie, że w przypadku złożenia skargi przez Klienta lub inną stronę zostaną podjęte właściwe działania zmierzające do rozpatrzenia skargi oraz udzielenie udokumentowanej odpowiedzi Klientowi lub innej stronie.

## 2. Przedmiot i zakres

Przedmiotem procedury jest określenie:

- sposobu przyjmowania i ewidencjonowania skarg
- trybu załatwiania skarg (oceny i podejmowanie decyzji w sprawie skarg)
- trybu postępowania w przypadku uznania i nieuznania skargi
- przechowywanie i archiwizowanie skarg

Skargi powinny odnosić się do działalności laboratoryjnej dotyczącej zarówno kompetencji technicznych jak i terminowości realizacji badań.

## 3. Odpowiedzialność i uprawnienia

Za nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury odpowiada Kierownik Laboratorium Badań Środowiskowych zarządzający działalnością laboratorium.

Za nadzór nad całokształtem spraw związanych z wdrażaniem, utrzymaniem, doskonaleniem i funkcjonowaniem niniejszej procedury odpowiada Kierownik ds. Jakości.

Osobami bezpośrednio odpowiedzialnymi za realizację działań zgodnie z procedurą są Kierownik Laboratorium Badań Środowiskowych lub osoba, której przydzielono odpowiedni zakres odpowiedzialności i uprawnień oraz osoby odpowiedzialne za obszar objęty skargą.

Uwaga:

Laboratorium deklaruje, że skarga będzie rozpatrywana przez osoby niezaangażowane w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy.

## 4. Definicje

**Proces** - zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują wejścia procesu do dostarczenia zamierzonego rezultatu

**Skargi** – to każde pisemne, ustne lub telefoniczne zgłoszenie przez Klienta lub inną stronę uwag, zastrzeżeń bądź wątpliwości dotyczących Laboratorium Badań Środowiskowych (*definicja własna*).

**Klient** – osoba lub organizacja, która mogłaby otrzymywać lub otrzymuje wyrób lub usługę, które są przeznaczone dla niej lub organizacji, lub wymagane przez tę osobę lub organizację. (PN-EN ISO 9000:2015-10); każdy, kto korzysta z usług świadczonych przez laboratorium na podstawie zlecenia.

## 5. Opis postępowania

Poniżej przedstawiono opis procesu w przypadku przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg.

UWAGA!!!

Niniejszą procedurę opisującą proces postępowania ze skargami Laboratorium Badań Środowiskowych udostępnia na życzenie klienta.

### 5.1. Sposób przyjmowania i rejestrowania (ewidencjonowania) skarg

Laboratorium zapewnia każdemu Klientowi lub innej stronie możliwość złożenia skargi (klauzula na Zleceniu wykonania badań w Laboratorium Badań Środowiskowych (formularz F.PO/LBS/15-01)) dotyczącej zarówno jakości wykonanych badań jak i uwag, zastrzeżeń lub wątpliwości dotyczących Laboratorium Badań Środowiskowych.

Skargi mogą być zgłaszane w formie pisemnej, elektronicznej, telefonicznej, ustnej. Każda zgłoszona skarga musi być przyjęta i zarejestrowana (formularz F.PO/LBS/05-01). Skargi powinny zawierać:

- imię i nazwisko lub nazwę oraz adres wnoszącego skargę,
- przedmiot skargi,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających skargę,
- zgłoszenie roszczenia,
- numer i datę umowy, zlecenia lub innego dokumentu na podstawie, którego była świadczona usługa,
- podpis wnoszącego skargę (w przypadku skargi pisemnej)



|                                                                                                                        |                                             |                 |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|------------|
| <br>Laboratorium Badań Środowiskowych | <b>Procedura ogólna</b><br><b>PO/LBS/05</b> | Wydanie nr      | 04         |
|                                                                                                                        |                                             | Data wydania    | 02.03.2020 |
|                                                                                                                        | <b>Skargi</b>                               | Nr egzemplarza: | 1 z 1      |
|                                                                                                                        |                                             | Str. 4 / 6      |            |

W przypadku zgłoszenia skargi w siedzibie PWiK przy ul. Poznańskiej 49 w Koninie Klient wypełnia kartę zgłoszenia reklamacji (formularz FP09.07-1). Pracownik przyjmujący skargę zobowiązany jest poinformować Klienta lub inną stronę, że rozpatrzenie jej nastąpi w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. **Osoba** przyjmująca skargę **zobowiązana jest niezwłocznie poinformować sekretariat przedsiębiorstwa o zaistniałej sytuacji**. Każda skarga zgłoszona w siedzibie PWiK (pocztą, telefonicznie bądź ustnie) jest rejestrowana w Dzienniku Korespondencji Przychodzącej w punkcie kancelaryjnym. Następnie przekazywana jest do Prezesa Zarządu, który dokonuje jej dekretacji do właściwej komórki organizacyjnej (do laboratorium), odpowiedzialnej za jej rozpatrzenie. Po zadekretowaniu skarga jest rejestrowana w Rejestrze skarg (formularz F.PO/LBS/15-01), który prowadzi Laboratorium Badań Środowiskowych.

Natomiast w przypadku zgłoszenia skargi bezpośrednio w Laboratorium Badań Środowiskowych Klient lub inna strona może wypełnić Kartę zgłoszenia skargi (formularz F.PO/LBS/05-02). Pracownik przyjmujący skargę zobowiązany jest poinformować Klienta lub inną stronę, że rozpatrzenie jej nastąpi w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. Następnie zobowiązany jest niezwłocznie przekazać Kierownikowi Laboratorium Badań Środowiskowych lub osobie posiadającej odpowiednie upoważnienia, który rejestruje ją w Rejestrze skarg (formularz F.PO/LBS/05-01), który prowadzi Laboratorium Badań Środowiskowych.

## 5.2. Tryb rozpatrywania skargi

Laboratorium Badań Środowiskowych po otrzymaniu skargi zobowiązane jest do zebrania i zweryfikowania wszystkich niezbędnych informacji w celu wyjaśnienia, potwierdzenia zasadności zgłoszonej skargi. Działania te dokumentowane są w Karcie rozpatrzenia skargi (formularz F.PO/LBS/05-03). Laboratorium przygotowuje odpowiedź pisemną dla Klienta lub innej strony, która jest rejestrowana w Dzienniku Korespondencji Wychodzącej.

Laboratorium rozpatrując skargę zobowiązane jest poinformować Klienta lub inną stronę o sposobie załatwienia skargi w terminie 14 dni od daty jej wpływu do Przedsiębiorstwa.

Jeżeli udzielenie odpowiedzi na zgłoszoną skargę wymaga dłuższego terminu, Klient lub inna strona powinien być poinformowany o przebiegu rozpatrywania skargi i terminie rozpatrzenia skargi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia skargi.

Laboratorium Badań Środowiskowych rozpatrując skargę ma prawo w razie potrzeby zwrócić się do innej komórki organizacyjnej o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących przedmiotowej skargi. Uzgodnienia dokumentowane są w karcie rozpatrzenia skargi (formularz F.PO/LBS/05-03).

Postępowanie w sprawie skargi prowadzi Kierownik Laboratorium Badań Środowiskowych lub osoba działająca w jego imieniu, posiadająca odpowiednie upoważnienia w sposób rzetelny i obiektywny.

Kierownik Laboratorium Badań Środowiskowych wraz z Kierownikiem ds. Jakości oraz Kierownikiem Technicznym wnikliwie analizuje każdy etap postępowania z próbką w laboratorium od momentu dostarczenia jej wraz z protokołem pobrania do laboratorium, poprzez sprawdzenie zapisów podczas pobierania i transportu próbki do laboratorium, rejestrowania próbki i nadawania kodu, badań określonych cech, aż po jej utylizację.

Dokonuje się także analizy wszystkich zapisów dotyczących wykonania badanych cech z uwzględnieniem sprawozdań z badań, protokołów badań, które wynikają z procedury PO/LBS/15 „Postępowanie z obiektem (próbka) do badań”, zapisów technicznych dotyczących stosowanego wyposażenia badawczego (pomiarowego i technicznego), wzorców kontrolnych, narzędzi pomiarowych oraz sprzętu pomocniczego wynikających z procedury PO/LBS/12 „Nadzór nad wyposażeniem”.

Następuje także przegląd wzorcowań i sprawdzeń, który obowiązuje w laboratorium w celu zapewnienia spójności pomiarowej. Jest on zgodny z dokumentem PCA DA-06 „Polityka dotycząca zapewnienia spójności pomiarowej”. Przeglądane są także wyniki z badań biegłości i/lub porównań międzylaboratoryjnych, w których laboratorium bierze udział realizując „Politykę dotyczącą uczestnictwa w badaniach biegłości” (DA-05) oraz zostaje przeanalizowany proces potwierdzania ważności wyników na podstawie planów potwierdzenia ważności wyników co szczegółowo opisuje procedura PO/LBS/16 „Struktura kontroli jakości i potwierdzenie ważności wyników”.

Kolejnym etapem jest analiza przenoszenia danych dotyczących badanych cech. Dane przenoszone są z przyrządów pomiarowych, przez osoby upoważnione do wykonywania badań, do Dzienników laboratoryjnych, a z nich do raportów z badań w celu opracowania sprawozdania z badań.

Jeżeli to możliwe laboratorium przeprowadza powtórne badania na zabezpieczonych próbkach w celu zajęcia stanowiska w sprawie uznania lub nie uznania skargi. W przypadku gdy laboratorium nie posiada zabezpieczonych próbek i możliwości wykonania badań, postępowanie w przypadku skargi ogranicza się do analizy wszystkich zapisów i dokumentów związanych z badaniem.



|                                                                                                                        |                                             |                 |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|------------|
| <br>Laboratorium Badań Środowiskowych | <b>Procedura ogólna</b><br><b>PO/LBS/05</b> | Wydanie nr      | 04         |
|                                                                                                                        |                                             | Data wydania    | 02.03.2020 |
|                                                                                                                        | <b>Skargi</b>                               | Nr egzemplarza: | 1 z 1      |
|                                                                                                                        |                                             | Str. 5 / 6      |            |

### 5.3. Tryb postępowania w przypadku uznania lub nieuznania skargi

Po przeanalizowaniu każdego etapu od momentu pobrania/dostarczenia próbki wraz z protokołem pobierania do laboratorium po jej użyciu Kierownik Laboratorium Badań Środowiskowych przygotowuje w formie pisemnej sprawozdanie z przeprowadzonej analizy każdego etapu postępowania z próbką w laboratorium od momentu pobrania/dostarczenia jej wraz z protokołem pobrania do laboratorium, poprzez sprawdzenie zapisów podczas pobierania i transportu próbki do laboratorium, rejestrowania próbki i nadawania kodu, badań określonych cech, aż po jej użycie.

Końcowym etapem tejże analizy jest ocena (opinia) zasadności złożonej skargi przez Klienta bądź innej strony. Kierownik Laboratorium Badań Środowiskowych odnosi się do przeprowadzonej analizy opracowując opinie dotyczącą zasadności złożonej skargi.

Skarga może być uznana wówczas, gdy Kierownik Laboratorium Badań Środowiskowych stwierdzi, że w czasie postępowania wyjaśniającego stwierdzono:

- pracę niezgodną z wymaganiami obowiązującymi w obszarze systemu zarządzania,
- pracę niezgodną z wymaganiami w obszarze technicznym laboratorium
- niespełnienia wymagań Klienta lub innej strony

W przypadku uznania skargi laboratorium jeśli to zasadne określa działania korygujące i informuje Klienta lub inną stronę w formie pisemnej o rezultatach rozpatrywania skargi.

Skarga nieuznana lub odrzucona może być wówczas, gdy Kierownik Laboratorium Badań Środowiskowych stwierdzi, że w czasie postępowania wyjaśniającego nie stwierdzono:

- pracy niezgodnej z wymaganiami obowiązującymi w obszarze systemu zarządzania,
- pracy niezgodnej w obszarze technicznym laboratorium,
- niespełnienia wymagań Klienta lub innej strony

W przypadku nieuznania / odrzucenia skargi laboratorium informuje Klienta lub inną stronę w formie pisemnej z uzasadnieniem określającym przyczyny nieuznania / odrzucenia skargi.

Następnie opinia taka jest składana do Prezesa Zarządu Przedsiębiorstwa którego zadaniem jest obiektywna ocena przedstawionych dowodów na zasadność złożonej skargi i zatwierdzenie bądź też nie zasadności złożonej skargi na podstawie przedstawionej przez Kierownika Laboratorium Badań Środowiskowych opinii.

W przypadku gdy Klient lub inna strona nie zgadza się ze stanowiskiem laboratorium ma Prawo w ciągu 14 dni odwołania się od decyzji.

Odwołując się Klient lub inna strona ma Prawo do powtórzenia badań:

1<sup>o</sup> W przypadku badań dotyczących próbek wody – na próbce nowo dostarczonej do laboratorium

2<sup>o</sup> W przypadku badań dotyczących próbek ścieków (tylko tych, które mogą być wykonane po dłuższym czasie) na „próbce rozjemczej”, którą laboratorium na etapie zlecenia/umowy odpowiednio zabezpiecza poprzez mrożenie próbki (zamrożona próbka stanowi „próbkę rozjemczą”) o której mowa w PO/LBS/15 „Postępowanie z obiektem (próbka) do badań”.

Powtórne badania laboratorium może również wykonać metodami alternatywnymi.

Na życzenie Klienta lub innej strony laboratorium ma obowiązek przedstawić rejestr zewnętrznych dostawców badań laboratoriów akredytowanych (formularz F.PO/LBS/04-01).

Klient lub inna strona ma prawo sam wybrać z w/w listy takie Laboratorium akredytowane, które mogłoby wykonać badania na nowo dostarczonej próbce wody lub „próbce rozjemczej” ścieków. Po dokonaniu wyboru w/w próbka jest dostarczana przez Laboratorium Badań Środowiskowych (na zasadzie współpracy z Klientem lub inną stroną) do wskazanego przez Klienta lub inną stronę laboratorium akredytowanego, gdzie zleceniodawcą jest Laboratorium Badań Środowiskowych.

Laboratorium może wykonać zleczone dalej badania równolegle z innym laboratorium wybranym przez Klienta lub inną stronę w celu porównania wyników.

Ponadto Klient lub inna strona w przypadku odwołania się od decyzji może uczestniczyć w badaniach zgodnie z procedurą PO/LBS/04 „Obsługa Klienta”.

### 5.4. Koszty

Koszty powtórnych badań poniesione w procesie rozpatrywania skargi ponosi:

- w przypadku uznania skargi – Laboratorium Badań Środowiskowych
- w przypadku nieuznania skargi - Klient lub inna strona

|                                                                                                                        |                                       |                 |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|------------|
| <br>Laboratorium Badań Środowiskowych | <b>Procedura ogólna<br/>PO/LBS/05</b> | Wydanie nr      | 04         |
|                                                                                                                        |                                       | Data wydania    | 02.03.2020 |
|                                                                                                                        | <b>Skargi</b>                         | Nr egzemplarza: | 1 z 1      |
|                                                                                                                        |                                       | Str. 6 / 6      |            |

### 5.5 Przechowywanie i archiwizacja zapisów dotyczących skarg

Zapisy dotyczące skarg przechowywane są w biurze Kierownika Laboratorium Badań Środowiskowych i archiwizowane przez 5 lat.

### 5.6. Zapobieganie ponownemu wystąpieniu skargi

Wszystkie skargi wpływające do laboratorium powinny być analizowane w kierunku ustalenia przyczyn i określenia jeśli to zasadne działań korygujących co szczegółowo przedstawione zostało w procedurze PO/LBS/07 „Działania korygujące i doskonalenie”.

Na koniec każdego roku Kierownik Laboratorium Badań Środowiskowych wraz z Kierownikiem ds. Jakości analizuje informacje na temat zarejestrowanych skarg za dany rok. Stanowią one dane wejściowe na Przegląd Zarządzania, który w laboratorium przeprowadzany jest przez Kierownika ds. Jakości lub inną osobę upoważnioną zgodnie z procedurą PO/LBS/10 „Przegląd Zarządzania”.

## 6. Dokumenty związane

1. Norma PN-EN ISO 9000:2015-10 „Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia”.
2. DA – 05 „Polityka dotycząca uczestnictwa w badaniach biegłości
3. DA – 06 „Polityka dotycząca zapewnienia spójności pomiarowej”
4. Procedura ogólna PO/LBS/02 „Przegląd zapytań, ofert, zleceń/umów”
5. Procedura ogólna PO/LBS/04 „Obsługa Klienta”
6. Procedura ogólna PO/LBS/06 „Prace niezgodne z wymaganiami”
7. Procedura ogólna PO/LBS/07 „Działania korygujące i doskonalenie”
8. Procedura ogólna PO/LBS/10 „Przegląd Zarządzania”
9. Procedura ogólna PO/LBS/12 „Nadzór nad wyposażeniem”
10. Procedura ogólna PO/LBS/15 „Postępowanie z obiektem (próbką) do badań”
11. Procedura ogólna PO/LBS/16 „Struktura kontroli jakości i potwierdzenie ważności wyników”

## 7. Zapisy

1. Pisma od Klientów
2. Rejestr skarg
3. Karta zgłoszenia skargi
4. Karta rozpatrzenia skargi
5. Inne zapisy dotyczące skargi

## 8. Wykaz przywołanych załączników

1. Formularz F.PO/LBS/05-01 – „Rejestr skarg”
2. Formularz F.PO/LBS/05-02 – „Karta zgłoszenia skargi”
3. Formularz F.PO/LBS/05-03 – „Karta rozpatrzenia skargi”

## 9. Rozdzielnik

| Nr egzemplarza | Miejsce przechowywania                         | Data i podpis                                                                                    |
|----------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1              | Kierownik<br>Laboratorium Badań Środowiskowych | 02.03.2020  |

## 10. Karta zmian

(Przy egzemplarzu nr 1)

## 11. Karta aktualności

(Przy egzemplarzu nr 1)

=====KONIEC=====