

FIRMA PROJEKTOWO USŁUGOWO BADAWCZA

EKOWIZJER

ZBIGNIEW WALASZCZYK

ul. Topolowa 2, 41- 603 Świętochłowice

tel.kom.(+48) 605 414 624; fax. 32 245 39 48; NIP: 646-193-00-59

www.ekowizjer.com.pl; ekowizjer@ekowizjer.com

Procedura Ogólna P4

Postępowanie ze skargami

Wydanie: D

Zastępuje wydanie: C

Obowiązuje od: 01.08.2016

Egzemplarz nr: 1

Podlega **Nie podlega aktualizacji**

Zatwierdził:

F.P.U.B. EKOWIZJER

29.07.2016.....mgr Zbigniew Walaszczyk
(data i podpis)

1. Zakres:

Procedura określa sposób postępowania Firmy w przypadku złożenia skargi przez Klienta lub inne strony.

2. Cel:

Celem procedury jest przeprowadzenie działań zapewniających, że:

- każda skarga jest rejestrowana w sposób właściwy,
- każda skarga jest rozpatrywana i analizowana w celu doskonalenia systemu zarządzania oraz spełnienia wymagań Klienta lub innej strony,
- każdą skargę rozpatrzoną na korzyść Klienta, lub innej strony, wieńczy podjęcie działań korygujących, które pozwolą na usunięcie przyczyny niezgodności będącej źródłem skargi.

3. Odpowiedzialność:

Za prawidłowe stosowanie Procedury odpowiedzialni są: Kierownik Techniczny oraz Kierownik ds. jakości. Za przechowywanie wszelkich zapisów dotyczących rozpatrywanych skarg odpowiedzialny jest Kierownik ds. jakości (zgodnie z Procedurą Ogólną P8 *Nadzór nad zapisami*).

4. Terminologia:

Klient – organizacja lub osoba, która otrzymuje wyrób

Inna strona – strona nie będąca Klientem, strona trzecia.

5. Metoda:**5.1. Rejestracja skargi:**

Skargą jest, otrzymany do 30-tu dni od momentu wysłania dokumentacji, złożony na piśmie, zarzut Klienta lub innej strony, dotyczący:

1. realizacji zlecenia/ umowy,
2. trybu załatwiania zlecenia/ umowy,
3. wyników pobierania próbek/ otrzymanych badań / opracowań,
4. braku przestrzegania wymagań systemu zarządzania.

Otrzymana drogą pisemną skarga podlega rejestracji na formularzu P4/F1 *Rejestr skarg*.

5.2. Rozpatrywanie zarejestrowanej skargi:

Za rozpoczęcie postępowania wyjaśniającego przyczynę otrzymania skargi odpowiedzialny jest Kierownik Techniczny. Postępowanie wyjaśniające ma na celu:

- w pierwszym etapie sprawdzenie dokumentacji i zapisów dotyczących współpracy z podmiotem skargi,
- w drugim etapie opisanie przebiegu postępowania wyjaśniającego i jego wyników na formularzu P4/F2 *Raport z postępowania wyjaśniającego*.

Kierownik ds. Jakości, po otrzymaniu wypełnionego *Raportu z postępowania wyjaśniającego* sprawdza zgodność wniosków wynikających z Raportu z wymaganiami zawartymi w Procedurach obowiązujących w Firmie oraz z wymaganiami systemu zarządzania. Następnie wspólnie z Kierownikiem Technicznym podejmuje decyzję o uznaniu lub odrzuceniu skargi.

5.3. Uznanie skargi:

Uznanie skargi za zasadną jest podejmowane na podstawie wyników postępowania wyjaśniającego w przypadku, gdy świadczy ono o niespełnieniu wymagań obowiązujących w Firmie (odstępstwo od wymagań, praca niezgodna), zarówno w obszarze technicznej działalności jak i w systemie zarządzania.

W ramach uznania skargi za zasadną Kierownik Techniczny może:

- zaproponować Klientowi lub innej stronie wykonanie powtórnych badań / pobierania próbek w obecności przedstawiciela Klienta,
- zaproponować Klientowi lub innej stronie wykonanie badań/ pobierania wspólnie z obiektywnym, np wskazanym przez Klienta, Laboratorium spełniającym wymagania normy PN-EN ISO /IEC 17025: 2005 (z późniejszymi zmianami),
- zaproponować Klientowi lub innej stronie satysfakcjonujące obie strony rozwiązanie wynikłego problemu.

Koszty wykonania powtórnego badania / pobierania próbek w przypadku uznania zaistniałej skargi, ponoszone są przez FPUB EKOWIZJER.

5.4. Odrzucenie skargi:

Uznanie skargi za bezzasadną jest podejmowane na podstawie wyników postępowania wyjaśniającego w przypadku, gdy nie stwierdza ono niezgodności w obszarze działania Firmy.

Kierownik Techniczny pisemnie informuje Klienta lub inną stronę o wynikach postępowania wyjaśniającego i odrzuceniu jego roszczeń.

W przypadku gdy Klient, lub inna strona, nie zgadza się z wynikiem załatwienia skargi, na jego wniosek, istnieje możliwość powtórzenia badań/ pobierania z uczestnictwem Laboratorium pełniącego rolę rozjemcy i wytypowanego wspólnie (pisemnie) z Klientem.

Koszty powtórnego badania / pobierania, w przypadku braku podstaw do uznania skargi, poniesione być mogą:

- przez Klienta lub inną stronę (wystąpienie o pokrycie kosztów),
- wspólnie przez Klienta lub inną stronę i FPUB EKOWIZJER,
- przez FPUB EKOWIZJER (jako straty własne).

5.5. Działania korygujące:

W przypadku uznania skargi Klienta lub innej strony, lub też możliwości powtórzenia się podobnego problemu, Kierownik ds. jakości podejmuje działania korygujące, zgodnie z Procedurą Ogólną P6 *Działania korygujące*.

5.6. Audyty dodatkowe:

Powtarzające się skargi są podstawą do zarządzenia auditu doraźnego w obszarze stanowiącym przedmiot skargi zgodnie z Procedurą Ogólną P9 *Audyty wewnętrzne*.

5.7. Doskonalenie systemu zarządzania:

Analiza skarg przedstawiana jest na odbywającym się raz w roku Przeglądzie zarządzania zgodnie z Procedurą Ogólną P10 *Przegląd zarządzania*.

Informacje od Klientów lub innych stron uzyskiwane poprzez skargi stanowią jedno ze źródeł doskonalenia obsługi Klienta, systemu zarządzania i działalności technicznej.

5.8. Informacje dot. procedury postępowania ze skargami przekazywane Klientowi lub innej stronie:

Informacje o możliwości oraz sposobie wniesienia skargi przez Klienta przedstawione są:

- w ofercie cenowej,
- w umowie (jeśli ma zastosowanie) poprzez umieszczenie klauzuli: *W przypadku wniesienia przez Zamawiającego skargi postępowanie prowadzi się zgodnie z treścią Procedury Ogólnej P4 Postępowanie ze skargami, aktualną w dniu podpisania umowy*
- w Sprawozdaniu z pobierania próbek/ wykonania badań,
- elektronicznie (publikacja obowiązującego wydania P4 na stronie internetowej)

6. Dokumenty związane:

Skargi	KJ, Rozdz.8
Nadzorowanie badań niezgodnych z wymaganiami	P5
Działania korygujące	P6
Działania zapobiegawcze	P7
Nadzór nad zapisami	P8
Audyty wewnętrzne	P9
Przegląd zarządzania	P10
Pobieranie i postępowanie z próbkami	P13
Przedstawianie wyników badań	KJ, Rozdz.22

7. Formularze:

Rejestr skarg	P4/F1
Raport z postępowania wyjaśniającego	P4/F2

8. Identyfikacja wprowadzonych w dokumencie zmian :

Lp.	Data zmiany	Treść poprawki/ zmiany/ nr strony z dokonanymi zmianami/ Uwagi	Termin obowiązywania	Podpis osoby zatwierdzającej