



Zgłoszenie skargi na działalność Laboratorium

Klient lub inna strona zainteresowana ma prawo złożyć skargę w terminie 30 dni od daty wydania raportu z badań. Skarga przyjmowana jest wyłącznie na piśmie, na formularzu F – 01/PR – 06, dostępnym w Laboratorium lub na stronie internetowej www.bpk.pl. Wypełniony formularz należy dostarczyć osobiście do Laboratorium, bądź pocztą elektroniczną na adres: laboratorium@bpk.pl lub tradycyjną na adres: Oczyszczalnia Ścieków „Centralna” – Laboratorium, u. gen. W. Sikorskiego 5a, 41-922 Radzionków.

W przypadku skargi zgłaszanej telefonicznie, Klient lub strona zainteresowana jest powiadamiany o konieczności złożenia skargi na piśmie, w przeciwnym wypadku skarga nie będzie rozpatrywana.

Rozpatrywanie skarg

Wszystkie skargi dotyczące pracy badawczej Laboratorium przekazywane są Kierownikowi Laboratorium.

Postępowanie w sprawie skargi prowadzi się wnikliwie, rzetelnie, obiektywnie z uwzględnieniem wszystkich okoliczności i przesłanek, mając na uwadze dobro Klienta lub strony zainteresowanej oraz obowiązujące w tym zakresie przepisy prawne. Za komunikowanie się z Klientem lub stroną zainteresowaną odpowiada Kierownik Laboratorium lub osoba go zastępująca.

Skarga rozpatrywana jest przez personel niezaangażowany w działania, których skarga dotyczy, tzn. Pełnomocnika ds. ISO, Prezesa lub wyznaczony zespół osób kompetentnych, w terminie 14 dni kalendarzowych od daty wpływu.

Jeżeli załatwienie skargi wymaga postępowania wyjaśniającego, termin ten może być przedłużony do 30 dni. Decyzję ostateczną o rezultacie załatwienia skargi podejmuje Prezes Zarządu.

Informowanie Klienta

Informacja o wynikach rozpatrzenia skargi, przekazywana jest Klientowi w formie pisemnej, przez Kierownika Laboratorium, w terminie 30 dni od daty zarejestrowania skargi.

Wynikiem przeprowadzonego postępowania jest stwierdzenie czy skarga była zasadna czy bezzasadna.

Uznanie skargi za bezzasadną (została odrzucona) oznacza, że w czasie postępowania wyjaśniającego nie stwierdzono pracy niezgodnej z wymaganiami

systemu zarządzania, w obszarze technicznym Laboratorium, ani też nie doszło do nie spełnienia wymagań Klienta, ani też żadnych innych uchybień ze strony Laboratorium. W w/w przypadku Laboratorium nie podejmuje żadnych czynności, poza zarejestrowaniem faktu zgłoszenia skargi.

Uznanie skargi za zasadną oznacza, że w czasie postępowania wyjaśniającego stwierdzono pracę niezgodną z wymaganiami, w obszarze technicznym Laboratorium lub/ i nie zostały spełnione wymagania Klienta .

W tej sytuacji Kierownik Laboratorium zobowiązuje się do najbardziej korzystnego Klientowi rozwiązania problemu. Laboratorium może zaproponować powtórzenie badań, na swój koszt, na nowo pobranej próbce przez Laboratorium BPK Sp. z o.o. w obecności Klienta lub jego przedstawiciela.

Nie ma możliwości powtórzenia badań na tej samej próbce, której skarga dotyczy.

W przypadku niezadowolenia z rezultatu rozpatrzenia skargi, Klientowi przysługuje prawo odwołania się od decyzji w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi.

Powyższe informacje stanowią wyciąg z Procedury Ogólnej PR-06, Skargi.

BYTOMSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO
KOMUNALNE Sp. z o.o.
PREZES ZARZĄDU

Longin Siemiat
.....Longin Siemiat.....

zatwierdził