

 Przedsiębiorstwo Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o.	Instrukcja składania i rozpatrywania skarg dotyczących działalności laboratorium	Strona: Stron:
---	---	-------------------------------------

1. Przyjmowanie skarg

- wszystkie skargi dotyczące działalności laboratorium mogą być składane w formie pisemnej lub ustnej. W przypadku skargi ustnej sporządzana jest notatka, która podpisana zostaje przez osobę składającą skargę oraz Kierownika Laboratorium,
- skargi należy składać bezpośrednio u Kierownika Laboratorium,
- każdy klient oraz inne strony mają prawo zniesienia skarg,
- każda wpływająca skarga zostaje zarejestrowana w laboratorium w rejestrze skarg,
- w terminie do 7 dni od daty złożenia skargi laboratorium zawiadamia osobę składającą skargę w formie pisemnej o zasadności skargi (czy dotyczy działalności laboratorium za którą odpowiada). Jeśli tak, to informuje o planie jej rozpatrzenia.

2. Analiza skarg i podejmowanie decyzji

- w przypadku stwierdzenia zasadności skargi i poinformowaniu o tym fakcie osobę składającą skargę kierownik laboratorium wyznacza osobę do przeprowadzenia wnikliwej analizy skargi i określenia działań właściwych do podjęcia,
- wyznaczona osoba opracowuje plan analizy skargi, zbiera wszystkie niezbędne informacje dotyczące skargi, a następnie ustala właściwy sposób usunięcia zaistniałego uchybienia,
- wyznaczona osoba opracowuje pisemną odpowiedź dla osoby składającej skargę,
- na tej podstawie Kierownik Laboratorium informuje pisemnie osobę składającą skargę o postępie prac związanych z analizą skargi,
- opracowany wynik rozpatrzenia skargi zostaje zweryfikowany i zaakceptowany przez bezpośredniego przełożonego Kierownika Laboratorium - Prezesa Zarządu,
- informacja o zakończeniu postępowania związanego z rozpatrzeniem skargi oraz sposobie usunięcia uchybienia przekazana zostaje osobie która złożyła skargę.