

 <b>NAVITEST Sp. z o.o.</b> 80-288 Gdańsk ul. Piecewska 27	<b>Księga Procedur i Instrukcji Ogólnych</b>	<i>Procedura nr:</i> <b>NVT/O - 12</b>
	<b>PROCEDURA POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI</b>	<i>Wydanie:</i> 2 <i>Data wydania:</i> 2020-05-12
		<i>Strona:</i> <b>1 / 4</b>

<b>Spis treści:</b>	<b>Strona</b>
<b>1. Cel i przedmiot.</b>	---2---
<b>2. Zakres stosowania.</b>	---2---
<b>3. Odpowiedzialność.</b>	---2---
<b>4. Opis postępowania.</b>	---2---
<b>5. Załączniki</b>	---4---

Lp.	Data	Punkty zmienione	Krótki opis zmiany	Podpis
1				

	Data	Imię i nazwisko	Podpis
Opracował	<b>2020-05-12</b>	<b>Tadeusz Belka</b>	
Zatwierdził	<b>2020-05-12</b>	<b>Daniel Opara</b>	
Wydał	<b>2020-05-13</b>	<b>Michał Borkowski</b>	

 NAVITEST Sp. z o.o. 80-288 Gdańsk ul. Piecewska 27	<b>Księga Procedur i Instrukcji Ogólnych</b>	<i>Procedura nr:</i> <b>NVT/O - 12</b>
	<b>PROCEDURA POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI</b>	<i>Wydanie: 2</i> <i>Data wydania: 2020-05-12</i> <i>Strona:</i> <b>2 / 4</b>

### *1. Cel i przedmiot*

Celem procedury jest podanie trybu postępowania w przypadku złożenia przez Klienta skargi. Przedmiotem procedury są uregulowania dotyczące przyjęcia, badania zasadności oraz ustalania z Klientem sposobu załatwiania skargi.

W całej treści procedury pod pojęciem Klient rozumie się zarówno Klienta zewnętrznego, jak i wewnętrznego, jak również wszelkie inne zainteresowane strony.

### *2. Zakres stosowania*

Procedura obejmuje wszystkie osoby nadzorujące poszczególne procesy i mające związek z rozpatrywaniem skarg, zgłoszonych przez Klientów i dotyczących wykonywanych usług, objętych Systemem Zarządzania.

Uregulowania zawarte w procedurze są zgodne z wymaganiami zawartymi w normach PN EN ISO 9001:2015 – punkt 8.2.1 oraz PN EN ISO/IEC 17025:2018 – punkt 7.9.

### *3. Odpowiedzialność*

**3.1.** Odpowiedzialność za nadzór – Prezes Zarządu.

**3.2.** Odpowiedzialność za prowadzenie - kierownik laboratorium.

**3.2.** Prezes Zarządu wyznacza osobę/y odpowiedzialną/e za rozpatrzenie skargi, które nie są zaangażowane w działalność laboratorium, której skarga dotyczy.

**3.3.** Odpowiedzialność za sferę techniczną - Kierownik Techniczny Laboratorium.

**3.4.** Osoby wyznaczone przez kierownictwo laboratorium są odpowiedzialne za realizację prac związanych z rozpatrzeniem powierzonych skarg.

### *4. Opis postępowania*

**4.1.** Skargi mogą być składane na piśmie: osobiście w sekretariacie laboratorium, przesłane listem lub przesłane drogą elektroniczną.

Skargi mogą być składane telefonicznie, bądź osobiście u Kierownika Laboratorium, Kierownika Technicznego Laboratorium lub pracowników laboratorium, którzy zobowiązani są do przekazania ich Kierownikowi Laboratorium / Kierownikowi Technicznemu Laboratorium.

**4.2.** Czas na złożenie skargi to 2 lata od momentu ukończenia realizacji zlecenia. Skargi można zgłaszać w terminie 1 miesiąca od zaistnienia zdarzenia, które jest przedmiotem skargi. W uzasadnionych przypadkach Prezes Zarządu może zdecydować o rozpatrzeniu reklamacji/ skarg zgłoszonych po terminie.

**4.3.** Klasyfikację skarg, badanie zasadności, tryb postępowania przy ich załatwianiu oraz postępowanie związane z załatwianiem reklamacji / skargi **prowadzi** Kierownik Laboratorium, a w jego zastępstwie Kierownik Techniczny Laboratorium.

**4.4.** Prezes Zarządu wyznacza pracownika odpowiedzialnego za wyjaśnianie i załatwianie spraw, związanych ze zgłoszoną reklamacją / skargą.

 NAVITEST Sp. z o.o. 80-288 Gdańsk ul. Piecewska 27	<b>Księga Procedur i Instrukcji Ogólnych</b>	<i>Procedura nr:</i> <b>NVT/O - 12</b>
	<b>PROCEDURA POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI</b>	<i>Wydanie: 2</i> <i>Data wydania: 2020-05-12</i> <i>Strona:</i> <b>3 / 4</b>

#### 4.5. Tryb załatwiania skarg

**4.5.1.** Wpisanie skargi do Rejestru Reklamacji i Skarg, którego funkcję pełni plik „**Doskonalenie**”, prowadzony wg wzoru stanowiącego *załącznik nr NVT/PW-10/01* do Księgi Procedur i Instrukcji Ogólnych. Wpisu dokonuje Kierownik Laboratorium / Kierownik Techniczny Laboratorium.

**4.5.2.** Ustalenie z Klientem osoby kontaktowej oraz sposobu komunikowania się w trakcie załatwiania skargi:

- osobiste kontakty z przedstawicielem Klienta,
- inne formy na życzenie klienta, np.: dokumentacja papierowa, kontakty telefoniczne, za pomocą faksu lub e-mail.

Osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi potwierdza klientowi przyjęcie skargi przez laboratorium, w formie uzgodnionej z klientem.

**4.5.3.** Wyjaśnienie wszystkich przyczyn złożenia skargi - w terminie do 7 dni od złożenia reklamacji/skargi.

**4.5.4.** Wyjaśnienie zasadności skargi - w terminie do 7 dni od złożenia skargi.

- należy przeprowadzić audit wewnętrzny zlecenia będącego przedmiotem skargi.

**4.5.5.** Jeśli skarga dotyczy wykonania badań - powtórzenie badań w sposób akceptowany przez Klienta i przez wykonawcę akceptowanego przez Klienta:

- przez laboratorium NAVITEST - w terminie do 10 dni od złożenia reklamacji.
- przez inne laboratorium - w terminie do 30 dni lub innym zaakceptowanym przez klienta i oba laboratoria.

**4.5.6.** Na podstawie auditu wewnętrznego zlecenia i/lub wyników powtórnego badania osoba **wyznaczona do** rozpatrywania skargi, podejmuje decyzję o uznaniu lub nie uznaniu skargi. Prezes Zarządu jako osoba nadzorująca

**Decyzja ujmująca sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania skargi oraz jego rezultat przekazywana jest Klientowi – na piśmie.**

Termin podjęcia decyzji:

- do 14 dni roboczych, jeżeli w postępowaniu uczestniczy tylko laboratorium firmy Navitest,
- do 40 dni roboczych, jeżeli w postępowaniu uczestniczy inne laboratorium.

Skargi nie związane z systemem zarządzania i badaniami – rozpatrywane są zgodnie z Kodeksem Handlowym.

**4.5.7.** W sprawach spornych związanych ze skargami Klientów ostateczną jednostką rozstrzygającą jest laboratorium strony trzeciej.

**4.5.8.** Jeżeli skarga została uznana, należy wykonać:

- audyty wewnętrzne zagadnień związanych z reklamacją / skargą,
- ustalić przyczyny i przeprowadzić działania korygujące,
- przeprowadzić ocenę ryzyka i szans
- przeprowadzić dodatkowe szkolenia bieżące z zagadnień związanych z reklamacją / skargą,
- sprawdzić skuteczność działań korygujących,
- wykonać odpowiednie zapisy w pliku „**Doskonalenie**”.

	<p align="center"><b>Księga Procedur i Instrukcji Ogólnych</b></p>	<p><i>Procedura nr:</i> <b>NVT/O - 12</b></p>
<p><b>NAVITEST Sp. z o.o.</b> <b>80-288 Gdańsk</b> <b>ul. Piecewska 27</b></p>	<p align="center"><b>PROCEDURA POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI</b></p>	<p><i>Wydanie:</i> <b>2</b> <i>Data wydania:</i> <b>2020-05-12</b> <i>Strona:</i> <b>4 / 4</b></p>

**4.5.9.** Klient musi być poinformowany o niniejszych zasadach postępowania ze skargami przed podpisaniem umowy.

**4.6.** Sprawy sporne, nie związane z jakością i wynikami badań, będą rozstrzygane zgodnie z Kodeksem Handlowym.

### **5. Załącznik**

**Załącznik nr NVT/PW-10/01** – wzór pliku „Doskonalenie”