

## **SPOSÓB ROZPATRYWANIA SKARG DOTYCZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI LABORATORIUM BADANIA ŚCIEKÓW**

### **1. Przyjmowanie skarg**

Skargi mogą być składane w formie ustnej lub pisemnej bezpośrednio do kierownika laboratorium. W przypadku skargi ustnej sporządzana jest notatka dotycząca skargi, a następnie podpisana przez skarżącego i kierownika laboratorium. O możliwości złożenia skargi klient informowany jest zapisem na zleceniu wykonania badań i sprawozdaniu z badania. Klient ma prawo wniesienia skargi. Każda wpływająca do laboratorium skarga jest niezwłocznie rejestrowana na formularzu F-04-08: „Skargi rok ...”. W ciągu 14 dni od daty zarejestrowania skargi laboratorium zawiadamia skarżącego w formie pisemnej, czy skarga wiąże się z działalnością laboratorium za którą odpowiada. Jeśli tak, to informuje skarżącego o planie jej rozpatrzenia.

Skargi mogą być też składane do Biura Obsługi Klienta (Wodociągi Białostockie Sp. z o.o., 15-404 Białystok, ul. Młynowa 52/1). Sposób postępowania Biura Obsługi Klienta w odniesieniu do skargi opisuje procedura Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) PR-32: „Obsługa klienta”.

### **2. Ocena skargi i podejmowanie decyzji**

Ocena zasadnej skargi:

- kierownik laboratorium po stwierdzeniu zasadności skargi i poinformowaniu o tym fakcie skarżącego, ustala kto z personelu laboratorium oraz personelu Spółki będzie zaangażowany w analizę i określenie działań, które należy podjąć;
- wyznaczony zespół ustala plan rozpatrzenia skargi;
- wyznaczony zespół identyfikuje problem, zbiera i weryfikuje wszystkie niezbędne informacje dotyczące skargi;
- wyznaczony zespół ustala sposób usunięcia uchybień oraz przygotowuje odpowiedź skarżącemu;
- kierownik laboratorium pisemnie informuje skarżącego o postępie prac i ich wyniku;
- opracowany przez zespół w formie pisemnej wynik rozpatrzenia skargi, zanim zostanie przekazany skarżącemu, jest weryfikowany i akceptowany przez bezpośredniego przełożonego kierownika laboratorium – Głównego Technologa, a następnie przez Zarząd Spółki;
- przekazanie zatwierdzonego wyniku rozpatrzenia skargi skarżącemu z informacją o zakończeniu postępowania prac dotyczących skargi.

Każdy etap jest opisany na formularzu F-04-08: „Skargi rok ...”.