

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	IX
	OL/PO-05	data wydania	02.01.2025
	SKARGI	strona/stron	1/5
	Oddział Laboratoryjny	data zmiany strony	–

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP	2
1.1. Przedmiot Procedury	2
1.2. Zakres stosowania Procedury	2
1.3. Terminy i definicje	2
2. POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
3. TRYB POSTĘPOWANIA	3
3.1. Przyjmowanie skarg	3
3.2. Ewidencjonowanie skarg	3
3.3. Rozpatrywanie skarg	3
3.4. Koszty związane z rozpatrywaniem skarg	5
3.5. Następstwa wystąpienia skarg uzasadnionych	5
4. DOKUMENTY ZWIĄZANE	5
5. ZAŁĄCZNIKI	5
6. TERMIN OBOWIĄZYWANIA DOKUMENTU	5

ZARZĄDZAJĄCY PROCEDURĄ: GS SJ Krzysztof Krzemiński Data: 02.01.2025	SPRAWDZAJĄCY PROCEDURĘ: z-ca GS SJ Dorota Bajek Kierownik OL Krzysztof Krzemiński Data: 02.01.2025	ZATWIERDZAJĄCY PROCEDURĘ: Kierownik OL Krzysztof Krzemiński Data: 02.01.2025
---	---	---

Do użytku wewnętrznego. Rozpowszechnianie za zgodą kierownika Oddziału Laboratoryjnego.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	IX
	OL/PO-05	data wydania	02.01.2025
	SKARGI	strona/stron	2/5
	Oddział Laboratoryjny	data zmiany strony	–

1. WSTĘP

1.1. Przedmiot Procedury

Przedmiotem Procedury jest ustalenie trybu postępowania podczas przyjmowania i rozpatrywania skarg klientów dotyczących działalności Oddziału Laboratoryjnego.

1.2. Zakres stosowania Procedury

Procedura obowiązuje w Oddziale Laboratoryjnym Powiatowej Stacji Sanitarno–Epidemiologicznej w Częstochowie, zwanej dalej PSSE.

1.3. Terminy i definicje

Zgodnie z rozdziałem 1.3. [Procedury ogólnej Systemu Zarządzania nr OL/PO-00 „System Zarządzania”](#).

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Procedurę zatwierdza kierownik Oddziału Laboratoryjnego, zwany dalej kierownikiem OL,
- Procedurą zarządza Główny Specjalista ds. Systemu Jakości, zwany dalej GS SJ,
- Za nadzór nad stosowaniem Procedury odpowiedzialny jest kierownik OL,
- Za stosowanie Procedury odpowiedzialny jest personel Oddziału Laboratoryjnego,
- Osobą udzielającą odstępstw od ustaleń zawartych w Procedurze, jest GS SJ,
- Propozycje zmian do Procedury mogą zgłaszać pracownicy OL kierując je do osoby zatwierdzającej dokument; złożone wnioski wraz z uzasadnieniem opiniowane są przez zarządzającego dokumentem oraz przez GS SJ [lub](#) jego zastępcę; w przypadku uznania propozycji zmian za zasadne GS SJ [lub z-ca GS SJ](#) przekazuje złożone wnioski celem ich zatwierdzenia kierownikowi OL.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	IX
	OL/PO-05	data wydania	02.01.2025
	SKARGI	strona/stron	3/5
	Oddział Laboratoryjny	data zmiany strony	–

3. TRYB POSTĘPOWANIA

3.1. Przyjmowanie skarg

PSSE zapewnia klientom lub stronie trzeciej możliwość składania skarg dotyczących działalności laboratoryjnej w formie pisemnej bądź ustnej. O możliwości złożenia skarg Klienci informowani są na etapie zawierania umów, składania zleceń, otrzymywania Sprawozdań z badań oraz ze strony internetowej PSSE w Częstochowie, gdzie niniejsza Procedura ogólna Systemu Zarządzania nr OL/PO-05 „Skargi”, dostępna jest w postaci pliku pdf.

Skargi dotyczące zapisów zamieszczanych w sprawozdaniach z badań mogą być składane przez cały okres ich przechowywania.

Skargi dotyczące działalności Oddziału Laboratoryjnego składane są do Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Częstochowie, zwanego dalej PPIS i przekazywane kierownikowi OL do rozpatrzenia.

Przyjmowanie skarg jest potwierdzane na życzenie klientów PSSE.

Oddział Laboratoryjny na życzenie klientów udostępnia opis procesu rozpatrywania skarg określony w Załączniku nr 1 do niniejszej Procedury.

Skargi anonimowe nie są rozpatrywane.

3.2. Ewidencjonowanie skarg

Rejestr skarg prowadzony jest przez kierownika OL w formularzu stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.

Wszelkie dane dotyczące składanych skarg zamieszczane są w kartach skarg, których wzór stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej Procedury.

3.3. Rozpatrywanie skarg

Kierownik OL zobowiązany jest do rozpatrywania skarg w terminie do 30 dni licząc od daty ich złożenia lub w przypadku np. konieczności powtórnego wykonania badań, ustalenia innego terminu rozstrzygnięcia sprawy.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	IX
	OL/PO-05	data wydania	02.01.2025
	SKARGI	strona/stron	4/5
	Oddział Laboratoryjny	data zmiany strony	–

Przyjęte skargi przekazywane są kierownikom poszczególnych sekcji Oddziału Laboratoryjnego, których działalności wnoszone skargi dotyczą, odpowiedzialnym za:

- wyjaśnienie przyczyn złożenia skargi,
- wstępną kwalifikację skargi, uznania jej za zasadną bądź nieuzasadnioną i wnioskowanie do kierownika OL o uznanie bądź odrzucenie skargi,
- określenie sposobu dalszego postępowania, w tym ustalenie trybu komunikowania się z klientem, ustalenie trybu postępowania związanego z rozpatrywaniem skargi,
- sporządzenie zapisów związanych z rozpatrywaniem skargi w formularzu stanowiącym Załącznik nr 3 do niniejszej Procedury,
- nadzorowanie wykonania powtórnych badań, jeżeli jest to konieczne i/lub możliwe,
- powiadomienie GS SJ o konieczności przeprowadzenia audytu wewnętrznego, jeżeli jest to zasadne,
- nadzorowanie pobytu klientów w Oddziale Laboratoryjnym podczas wykonywania na ich życzenie powtórnych badań próbek.

W przypadku uznania skarg za zasadne kierownik OL wskazuje osoby odpowiedzialne za ich wyjaśnienie, ustala termin rozpatrzenia oraz opracowuje pisemne powiadomienie klienta wnoszącego skargę o jej uznaniu bądź odrzuceniu.

Wyniki rozpatrywania skarg są opracowywane lub sprawdzane i zatwierdzane przez osoby niezaangażowane w działalność laboratoryjną.

W przypadku uznania skarg za nieuzasadnione zarówno Klienci, jak i Oddział Laboratoryjny mają prawo powoływania niezależnych ekspertów np. przedstawicieli instytutów naukowo – badawczych, celem rozstrzygnięcia kwestii spornych.

O zakończeniu rozpatrywania skarg Klienci je składający są formalnie powiadamiani.

Skargi dotyczące działalności kierownika OL rozpatrywane są przez PPIS.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	PROCEDURA OGÓLNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	numer wydania	IX
	OL/PO-05	data wydania	02.01.2025
	SKARGI	strona/stron	5/5
	Oddział Laboratoryjny	data zmiany strony	–

3.4. Koszty związane z rozpatrywaniem skarg

W przypadku skarg uzasadnionych koszty wynikające z przeprowadzenia dodatkowych czynności, np. badań laboratoryjnych ponosi PSSE. W przypadku skarg nieuzasadnionych kosztami postępowań obciążani są klienci.

W sprawach spornych rozstrzygające są postanowienia określone w przepisach Kodeksu Postępowania Administracyjnego i Kodeksu Prawa Cywilnego.

3.5. Następstwa wystąpienia skarg uzasadnionych

W przypadku uznanych skarg kierownik OL zobowiązany jest do podejmowania działań korygujących oraz inicjowania audytów wewnętrznych w zakresie dotyczącym reklamowanych elementów działalności Oddziału Laboratoryjnego wg założeń określonych w Procedurze ogólnej Systemu Zarządzania nr OL/PO-07 „Audyt wewnętrzny” w możliwie najkrótszym terminie.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- [Procedura ogólna Systemu Zarządzania nr OL/PO-00 „System Zarządzania”](#)
- [Procedura ogólna Systemu Zarządzania nr OL/PO-07 „Audyt wewnętrzny”](#)

5. ZAŁĄCZNIKI

- Załącznik nr 1 „Opis procesu rozpatrywania skarg w Oddziale Laboratoryjnym”
- Załącznik nr 2 „Rejestr skarg”
- Załącznik nr 3 „Karta skargi NR ... / ROK ...”

6. TERMIN OBOWIĄZYWANIA DOKUMENTU

Niniejszy dokument obowiązuje od dnia [2 stycznia 2025 r.](#)

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	Załącznik nr 1 z dnia 02.01.2025 do wydania nr IX Procedury nr OL/PO-05	Strona / stron 1/1
	OPIS PROCESU ROZPATRYWANIA SKARG W ODDZIALE LABORATORYJNYM	
	Oddział Laboratoryjny	

1. Skargi rozpatrywane są w terminie do 30 dni licząc od daty ich przyjęcia.
2. Rozpatrywanie skarg obejmuje:
 - przyjmowanie skarg,
 - ustalenie trybu komunikowania się z klientem,
 - występowanie z wnioskiem do kierownika OL o uznanie bądź odrzucenie skarg i określenie sposobu dalszego postępowania oraz przekazanie go PPIS w celu akceptacji wyjaśnienie przyczyn składania skarg,
 - wstępną kwalifikację skarg, uznania jej za zasadną bądź nieuzasadnioną,
 - powiadomienie GS SJ o konieczności przeprowadzenia audytu wewnętrznego, jeżeli jest to zasadne,
 - nadzorowanie wykonania powtórnych badań, jeżeli jest to możliwe,
 - nadzorowanie pobytu klientów w Oddziale Laboratoryjnym podczas wykonywania na ich życzenie powtórnych badań próbek,
 - sporządzanie zapisów związanych z rozpatrywaniem skarg.
3. Oddział Laboratoryjny zobowiązany jest do formalnego powiadomienia klientów o zakończeniu rozpatrywania skarg i przedstawienia im zapisów powstających na etapie ich rozpatrywania.
4. Skargi dotyczące działalności kierownika OL rozpatrywane są przez PPIS.
5. W przypadku uznania skarg za nieuzasadnione zarówno klienci, jak i Oddział Laboratoryjny mają prawo powoływania niezależnych ekspertów np. przedstawicieli instytutów naukowo – badawczych, celem rozstrzygnięcia kwestii spornych.
6. W przypadku skarg uzasadnionych koszty wynikające z przeprowadzenia dodatkowych czynności, np. badań laboratoryjnych ponosi PSSE. W przypadku skarg nieuzasadnionych kosztami postępowań obciążani są klienci.
7. O zakończeniu rozpatrywania skarg klienci je składający są formalnie powiadamiani.
8. W sprawach spornych rozstrzygające są postanowienia określone w przepisach Kodeksu Postępowania Administracyjnego i Kodeksu Prawa Cywilnego.

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	Załącznik nr 2 z dnia 02.01.2025 do wydania nr IX Procedury nr OL/PO-05	Strona ...
	REJESTR SKARG	
	Oddział Laboratoryjny	

Lp.	Data złożenia skargi	Imię i nazwisko i/lub nazwa składającego skargę	Przedmiot skargi	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi	Sposób i termin rozpatrzenia skargi	Data, imię i nazwisko kierownika OL

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	Załącznik nr 3 z dnia 02.01.2025 do wydania nr IX Procedury nr OL/PO-05	Strona / stron 1/2
	KARTA SKARGI NR ... / ROK ...	
	Oddział Laboratoryjny	

1. Imię i nazwisko / nazwa wnoszącego skargę:

.....

.....

.....

2. Data złożenia skargi:

3. Forma zgłoszenia skargi:

.....

4. Treść skargi:

.....

.....

.....

5. Decyzja kierownika OL: **Przyjmuję / nie przyjmuję* skargę / skargi* do rozpatrzenia**

6. Uzasadnienie:

.....

.....

.....

.....
(data, imię i nazwisko kierownika OL)

7. Osoby odpowiedzialne za rozpatrzenie skargi:

-
-

8. Opis postępowania:

.....

.....

.....

.....

.....

.....
(data, imię i nazwisko osoby/osób* rozpatrujących skargę)

Oddział Laboratoryjny PSSE Częstochowa	Załącznik nr 3 z dnia 02.01.2025 do wydania nr IX Procedury nr OL/PO-05	Strona / stron 2/2
	KARTA SKARGI NR ... / ROK ...	
	Oddział Laboratoryjny	

9. Działania podejmowane w następstwie wystąpienia skargi uzasadnionej: podjęcie działań korygujących / przeprowadzenie audytu wewnętrznego nr / w zakresie

..... / inne*

.....

.....

.....

.....
(data, imię i nazwisko kierownika OL)

10. Do wiadomości:

-
-

* - stosować właściwie