

1. Cel procedury.

Celem procedury jest ustalenie jednolitego trybu postępowania w przypadku:

- zgłoszenia skargi dotyczącego wyrobu względnie procesu jego tworzenia przez klienta Ośrodka Badawczo-Rozwojowego RCC Sp. z o.o. lub przez stronę trzecią (np. Klienta klienta),
- zapewnienie sprawnej obsługi skarg.

2. Definicje, terminologia, skróty.

Skarga -Wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do laboratorium, dotyczące działań lub wyników tego laboratorium, na które oczekuje się odpowiedzi.

3. Zakres i przedmiot stosowania procedury.

Procedura dotyczy działalności laboratorium badawczego oraz współpracujących komórek organizacyjnych i stanowi udokumentowany opis procesu przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg

4. Odpowiedzialność.

Lp.	Działania	Odpowiedzialny (osoba lub funkcja)
1.	Formalny nadzór nad rozpatrywaniem skargi. Wyznaczenie specjalisty do rozpatrzenia skargi lub skierowanie do niezależnego laboratorium/specjalisty. Nadzór nad procesem i działaniami korygującymi.	Dyrektor Ośrodka/Prezes
2.	Opracowanie odpowiedzi skargi.	Dyrektor Ośrodka, upoważniony pracownik

5. Zasady postępowania.

Klient lub inna strona składa skargę w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, która kierowana jest bezpośrednio do Dyrektora Ośrodka/Prezesa.

Klient lub inna strona ma prawo złożyć skargę na piśmie lub na adres poczty elektronicznej rcc@rcc.com.pl w ciągu 14 dni od momentu otrzymania sprawozdania z badań. Skargi składane po tym terminie mogą nie zostać rozpatrzone.

Ośrodek zobowiązuje się rozpatrzyć skargę w terminie 21 dni od daty jej otrzymania.

Tryb postępowania.

Zasada nr 1.

Każda zgłoszona skarga jest rejestrowana i ewidencjonowana w Ośrodku Badań przez Dyrektora w formularzy nr 1 F-01-P-09 Rejestr skarg

Składający skargę zostaje w przeciągu 7 dni poinformowany przez Dyrektora lub wyznaczony personel, czy skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, jeśli tak, w tym samym piśmie zostaje powiadomiony o uruchomieniu procesu jej rozpatrywania.

Zasada nr 2.

Proces jak również opracowanie i zatwierdzenie wyniku rozpatrzenia skargi Dyrektor powierza osobie niezaangażowanej w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy. Jeśli brakuje kompetentnej osoby do w/w czynności należy zlecić taką usługę zewnętrznemu personelowi.

Zasada nr 3.

Proces rozpatrywania skargi udokumentowany jest w formularzu F-02-P-09



Zasada nr 4.

Po zakończeniu procesu rozpatrywania skargi sprawozdanie w postaci formularza F-02 i jego rezultaty są przekazane składającemu skargę.

Zasada nr 5.

Po otrzymaniu sprawozdania i decyzji zasadności skargi, składający skargę ma 14 dni na odwołanie się od decyzji Ośrodka Badawczo-Rozwojowego RCC.

Zasada nr 6.

Jeśli składający skargę nie odwoła się od decyzji Ośrodka Badawczo-Rozwojowego RCC, zostaje wysłana oficjalna informacja do składającego skargę o zakończeniu procesu rozpatrywania skarg i jej zamknięciu.

6. Dokumenty związane.

P-03 - Przegląd zapytań, ofert i umów. Ośrodek Badań.

P-06 - Prace niezgodne z wymaganiami. Ośrodek Badań.

7. Załączniki/formularze.

Załącznik nr 1 F-01-P-09 Rejestr skarg.

Załącznik nr 2 F-02-P-09 Sprawozdanie z procesu rozpatrywania skargi.