

Załącznik nr 1 do PO-08 „Postępowanie ze skargami”

Proces rozpatrywania skarg w Laboratorium Badania Jakości Produktów Pszczelich

1. Skargi przyjmowane są przez Laboratorium tylko i wyłącznie na piśmie lub w formie elektronicznej (np. wiadomość email).
2. Skargi należy kierować bezpośrednio do Kierownika Laboratorium
3. Skargi mogą być zgłaszane przez Klienta na każdym etapie realizacji zlecenia i dotyczyć każdego aspektu współpracy z Laboratorium.
4. Kierownik Laboratorium informuje Klienta o trybie rozpatrywania skargi.
5. Jeżeli Klient prosi o potwierdzenie przyjęcia, wydaje mu się potwierdzenie w formie kserokopii składanego dokumentu z datą przyjęcia lub odpowiada na wiadomość e-mail, zależnie od formy złożenia skargi.
6. Kierownik Laboratorium zbiera wszelkie niezbędne informacje o zasadności skargi.
7. Laboratorium zapewnia, że podejmuje odpowiednie działania odnośnie każdej skierowanej do niego skargi.
8. Laboratorium na każdą skargę udziela odpowiedzi również na piśmie. Kierownik Laboratorium kieruje pisemną odpowiedź na skargę do Klienta w przeciągu 14 dni od daty jej otrzymania.
9. Jeżeli ostateczne wyjaśnienie skargi nie jest możliwe w powyższym terminie, Laboratorium przekazuje informację o już podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego rozpatrzenia skargi.
10. W przypadku pozytywnego rozparzenia skargi dla Klienta, Laboratorium informuje go o sposobie załatwienia.
11. W przypadku odpowiedzi negatywnej, Laboratorium informuje Klienta o możliwości rozstrzygnięcia sporu na drodze sądowej lub arbitrażu gospodarczego.
12. W przypadku otrzymania skargi od innej strony (niebędącej klientem Laboratorium), sposób postępowania Laboratorium jest analogiczny jak w przypadku skargi złożonej przez Klienta.

Skarga jest wyrażeniem niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do laboratorium, dotyczącego działań lub wyników tego laboratorium, na które oczekuje się odpowiedzi.