

	Kod:	MCL_P_07_02	
	Aktualizował(a):	001	2026-05-11
	Sprawdził(a):	004	2026-05-15
	Zatwierdził(a):	001	2026-05-18

SKARGI I REKLAMACJE

Spis treści

1. Cel i zakres.....	1
2. Powołania normatywne.....	1
3. Definicje i skróty.....	2
4. Odpowiedzialności.....	2
5. Przyjmowanie zgłoszeń, skarg i reklamacji.....	2
6. Kwalifikacja zgłoszenia, skargi albo reklamacji.....	3
7. Rozpatrywanie skargi albo reklamacji.....	3
8. Decyzja, odpowiedź i zamknięcie sprawy.....	4
9. Bezstronność i niezależność rozpatrywania.....	4
10. Działania wynikające ze skargi albo reklamacji.....	5
11. Udostępnianie opisu procesu.....	5
12. Zapisy dotyczące zgłoszeń, skarg i reklamacji.....	5

1. Cel i zakres

Celem procedury jest określenie zasad przyjmowania, kwalifikowania, rozpatrywania, dokumentowania i zamykania zgłoszeń, skarg oraz reklamacji dotyczących działalności MCL.

Procedura ma zastosowanie do informacji zwrotnych, zastrzeżeń i wyrażenia niezadowolenia dotyczących usług świadczonych przez MCL, w tym Działalności Laboratoryjnej, Działalności Projektowej i Działalności Szkoleniowej, a także komunikacji z klientem, terminów realizacji, sprawozdań, raportów, certyfikatów uczestnictwa, bezstronności, poufności, zachowania personelu oraz innych aspektów funkcjonowania MCL.

W Działalności Laboratoryjnej reklamacje są traktowane jako skargi i rozpatrywane zgodnie z procesem postępowania ze skargami wymaganym dla laboratorium.

2. Powołania normatywne

Procedura uwzględnia wymagania:

- PN-EN ISO 9001 - Systemy zarządzania jakością. Wymagania;

- PN-EN ISO/IEC 17025 - Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących - w zakresie dotyczącym Działalności Laboratoryjnej.

Aktualne wydania norm oraz inne dokumenty zewnętrzne mające zastosowanie do niniejszej procedury są identyfikowane i nadzorowane w MCL_F_01.

3. Definicje i skróty

W procedurze stosuje się definicje i skróty określone w MCL_F_00.

Na potrzeby niniejszej procedury stosuje się następujące pojęcia:

zgłoszenie - uwaga, sugestia albo informacja zwrotna dotycząca działalności MCL, która może wskazywać możliwość usprawnienia, ale nie stanowi skargi ani reklamacji, o ile z jej treści nie wynika wyrażenie niezadowolenia wymagające formalnej odpowiedzi albo żądanie dotyczące usunięcia problemu;

skarga - wyrażenie niezadowolenia dotyczące działalności MCL, wymagające odpowiedzi;

reklamacja - zgłoszenie dotyczące jakości wykonanej usługi, wyniku, sprawozdania, raportu, certyfikatu uczestnictwa, terminu realizacji albo zgodności usługi z ustaleniami;

zgłaszający - klient, uczestnik, osoba, organizacja albo inna zainteresowana strona przekazująca zgłoszenie, skargę albo reklamację;

rozpatrzenie skargi lub reklamacji - analiza zgłoszonej sprawy, zebranie i weryfikacja niezbędnych informacji, podjęcie decyzji oraz przekazanie odpowiedzi zgłaszającemu.

4. Odpowiedzialności

Ogólne stanowiska i osoby opisano w w MCL_P_03. Odpowiedzialności, funkcje i nadane upoważnienia zapisano w MCL_F_04.

5. Przyjmowanie zgłoszeń, skarg i reklamacji

Zgłoszenia, skargi i reklamacje mogą być przekazywane w szczególności za pośrednictwem Strefy Klienta MediCertLab, pocztą elektroniczną, telefonicznie albo inną drogą wskazaną w dokumentach mających zastosowanie do danej usługi.

W Strefie Klienta MediCertLab zgłaszający wskazuje rodzaj sprawy, obszar, którego dotyczy sprawa, oraz opisuje zgłaszane uwagi, zastrzeżenia albo żądania. Dane zapisane w Strefie Klienta stanowią podstawowy zapis przyjęcia sprawy, jeżeli została ona przekazana tą drogą.

W przypadku skargi albo reklamacji zgłoszonej telefonicznie MCL sporządza notatkę obejmującą co najmniej dane umożliwiające identyfikację sprawy, opis zgłoszenia oraz oczekiwany sposób dalszego postępowania, jeżeli został wskazany. Notatka jest przekazywana zgłaszającemu do potwierdzenia, aby zapewnić zgodność zapisu z treścią zgłoszenia.

Osoba, która otrzymała zgłoszenie, skargę albo reklamację, przekazuje sprawę do Pełnomocnika ds. Jakości albo osoby właściwej dla danego obszaru. Zgłoszenia otrzymane przez Strefę Klienta MediCertLab są kierowane na adres kontaktowy MCL, do którego dostęp mają osoby upoważnione.

Skargi i reklamacje są rejestrowane w MCL_F_18, w części dotyczącej skarg i reklamacji. W rejestrze odnotowuje się informacje potrzebne do śledzenia sprawy, jej kwalifikacji, przebiegu rozpatrywania, podjętych działań i zamknięcia.

Zgłoszenia mające charakter uwagi, sugestii albo informacji zwrotnej są rejestrowane w MCL_F_18 tylko wtedy, gdy wymagają dalszej oceny, decyzji, monitorowania albo działania.

MCL potwierdza przyjęcie skargi albo reklamacji, jeżeli jest to możliwe na podstawie danych przekazanych przez zgłaszającego. Terminy odpowiedzi wynikają z dokumentów mających zastosowanie do danej usługi, oferty, umowy, regulaminu albo przepisów prawa.

Jeżeli sprawa wymaga dodatkowej analizy, badań, wyjaśnień technicznych albo informacji od podmiotu trzeciego, MCL informuje zgłaszającego o przewidywanym terminie zakończenia sprawy. Jeżeli jest to możliwe i uzasadnione czasem lub charakterem sprawy, MCL przekazuje zgłaszającemu również informacje o postępie jej rozpatrywania.

6. Kwalifikacja zgłoszenia, skargi albo reklamacji

Po otrzymaniu zgłoszenia, skargi albo reklamacji MCL weryfikuje, czego dotyczy sprawa, z jaką usługą lub zleceniem jest powiązana oraz który obszar MCL jest właściwy do jej rozpatrzenia. Potwierdza, czy zgłoszenie, skarga albo reklamacja dotyczy działalności wykonywanej przez MCL albo realizowanej w ramach zlecenia, za które MCL ponosi odpowiedzialność. Weryfikacja obejmuje w szczególności powiązanie sprawy z klientem, zleceniem, próbką, rezultatem usługi, terminem realizacji albo komunikacją z klientem.

Zgłoszenie jest analizowane pod kątem tego, czy ma charakter informacji zwrotnej, sugestii lub uwagi doskonalącej, czy też z jego treści wynika skarga albo reklamacja wymagająca formalnego rozpatrzenia.

W Działalności Laboratoryjnej każda reklamacja dotycząca jakości wykonanej usługi, wyniku, sprawozdania, terminu realizacji, sposobu wykonania badania albo zgodności usługi z ustaleniami jest traktowana jako skarga i rozpatrywana zgodnie z procesem postępowania ze skargami wymaganym dla laboratorium.

Jeżeli z treści sprawy wynika, że dotyczy ona innego obszaru, innej usługi albo wymaga uzupełnienia informacji, MCL podejmuje działania umożliwiające prawidłową kwalifikację sprawy, w tym kontaktuje się ze zgłaszającym, jeżeli jest to potrzebne i możliwe.

W przypadku wątpliwości co do kwalifikacji sprawy MCL przyjmuje bezpieczne podejście i prowadzi sprawę w trybie właściwym dla skargi albo reklamacji.

7. Rozpatrywanie skargi albo reklamacji

Rozpatrzenie skargi albo reklamacji obejmuje zebranie i zweryfikowanie informacji niezbędnych do oceny zasadności sprawy, określenia jej wpływu na usługę, ustalenia przyczyny, jeżeli jest to potrzebne do prawidłowego rozpatrzenia sprawy lub określenia działań, oraz podjęcia decyzji dotyczącej dalszego postępowania.

Zakres analizy jest dostosowany do charakteru sprawy i może obejmować w szczególności przegląd zlecenia, korespondencji, zapisów Strefy Klienta MediCertLab, próbek lub obiektów badań, wyników, sprawozdań, raportów, certyfikatów uczestnictwa, zapisów technicznych, zapisów wyposażenia, warunków środowiskowych, zapisów dotyczących personelu, dostawców albo innych dowodów związanych ze sprawą.

MCL odpowiada za zebranie i zweryfikowanie informacji potrzebnych do potwierdzenia zasadności skargi albo reklamacji w zakresie, w jakim sprawa dotyczy działalności MCL lub zlecenia realizowanego przez MCL.

Jeżeli do rozpatrzenia sprawy potrzebne są dodatkowe informacje od zgłaszającego, MCL występuje o ich przekazanie. Brak informacji niezbędnych do oceny sprawy może ograniczyć możliwość jej rozpatrzenia, o czym zgłaszający jest informowany, jeżeli ma to zastosowanie.

W toku rozpatrywania MCL ocenia, czy sprawa wymaga podjęcia działań odpowiednich do jej charakteru i wpływu. W przypadku skarg i reklamacji dotyczących Działalności Laboratoryjnej analiza obejmuje ocenę wpływu sprawy na ważność wyników, sprawozdanie, próbkę lub obiekt badań, metodę, wyposażenie, warunki środowiskowe, personel, dostawcę zewnętrznego, poufność, bezstronność oraz komunikację z klientem, jeżeli ma zastosowanie.

8. Decyzja, odpowiedź i zamknięcie sprawy

Po zakończeniu analizy MCL podejmuje decyzję dotyczącą sposobu rozpatrzenia skargi albo reklamacji oraz działań wymaganych w związku ze sprawą.

Wynik rozpatrzenia obejmuje co najmniej ocenę zasadności sprawy, uzasadnienie decyzji oraz wskazanie działań, jeżeli są wymagane.

Wynik rozpatrzenia skargi dotyczącej Działalności Laboratoryjnej, który ma zostać przekazany zgłaszającemu, jest opracowywany przez osobę niezaangażowaną w pierwotną działalność laboratoryjną będącą przedmiotem skargi albo jest przez taką osobę sprawdzany i zatwierdzany. W razie potrzeby MCL może skorzystać z kompetentnej osoby zewnętrznej.

MCL formalnie informuje zgłaszającego o sposobie rozpatrzenia skargi albo reklamacji oraz o zakończeniu postępowania. Informacja przekazywana zgłaszającemu jest dostosowana do charakteru sprawy, zakresu ustaleń, zasad poufności oraz wymagań mających zastosowanie do danej usługi.

Sprawę zamyka się po przekazaniu odpowiedzi zgłaszającemu oraz wykonaniu albo zaplanowaniu działań wynikających z rozpatrzenia, jeżeli mają zastosowanie. Zamknięcie sprawy odnotowuje się w MCL_F_18, w części dotyczącej skarg i reklamacji.

9. Bezstronność i niezależność rozpatrywania

Skargi i reklamacje są rozpatrywane z zachowaniem bezstronności, poufności oraz profesjonalnego podejścia do zgłaszającego i przedmiotu sprawy.

Osoba bezpośrednio zaangażowana w działalność będącą przedmiotem skargi albo reklamacji nie podejmuje samodzielnie decyzji końcowej dotyczącej jej rozpatrzenia. Może natomiast przekazać informacje, wyjaśnienia, zapisy albo dane niezbędne do oceny sprawy.

MCL zapewnia udział osoby, która nie była bezpośrednio zaangażowana w przedmiot sprawy, w opracowaniu, sprawdzeniu albo zatwierdzeniu wyniku jej rozpatrzenia, odpowiednio do charakteru sprawy.

Jeżeli wewnątrz MCL nie ma osoby posiadającej odpowiednie kompetencje i niezależność, MCL może skorzystać z kompetentnej osoby zewnętrznej.

Decyzje podejmowane na każdym etapie procesu postępowania ze skargami i reklamacjami pozostają odpowiedzialnością MCL.

10. Działania wynikające ze skargi albo reklamacji

Działania wynikające ze skargi albo reklamacji są dobierane odpowiednio do charakteru sprawy, jej zasadności oraz wpływu na klienta, usługę, wynik, dokument, poufność, bezstronność lub skuteczność ZSZ.

Działania mogą obejmować w szczególności:

- korektę albo ponowne wydanie dokumentu;
- powtórzenie czynności lub wykonanie dodatkowego sprawdzenia;
- uzupełnienie informacji;
- ograniczenie stosowania wyniku albo dokumentu;
- zmianę sposobu komunikacji, organizacji pracy lub współpracy;
- kontakt z dostawcą zewnętrznym albo reklamację do dostawcy;
- pracę pod nadzorem albo uzupełnienie kompetencji;
- postępowanie dotyczące pracy niezgodnej;
- zarejestrowanie niezgodności;
- podjęcie działania korygującego albo doskonalącego.

Jeżeli skarga albo reklamacja wskazuje na niezgodność, pracę niezgodną, ryzyko dla ważności wyników, naruszenie poufności, zagrożenie bezstronności albo nieskuteczność przyjętych zasad, MCL podejmuje odpowiednie działania zgodnie z zasadami nadzoru nad niezgodnościami, działaniami korygującymi i doskonalącymi zgodnie z procedurą MCL_P_06.

Nie każda skarga albo reklamacja wymaga działania korygującego. Działanie korygujące podejmuje się, gdy sprawa wskazuje na potrzebę usunięcia przyczyny niezgodności, w szczególności gdy ma charakter istotny, powtarzalny albo systemowy.

11. Udostępnianie opisu procesu

Opis procesu postępowania ze skargami i reklamacjami jest udostępniany zainteresowanym stronom na stronie internetowej oraz na żądanie. Udostępniany opis obejmuje ogólne zasady przyjmowania, kwalifikowania, rozpatrywania i zamykania skarg oraz reklamacji, a także informację o sposobie przekazywania zgłoszeń do MCL.

Udostępnienie opisu procesu nie obejmuje informacji poufnych, danych innych klientów, zapisów wewnętrznych MCL, ocen personelu, ocen dostawców ani szczegółów postępowań dotyczących innych spraw.

12. Zapisy dotyczące zgłoszeń, skarg i reklamacji

Skargi i reklamacje są rejestrowane i nadzorowane w zakresie umożliwiającym śledzenie sprawy od jej przyjęcia do zamknięcia. Podstawowym miejscem rejestrowania skarg i reklamacji jest MCL_F_18.

Zgłoszenia o charakterze uwag, sugestii albo informacji zwrotnych są odnotowywane w MCL_F_18, jeżeli wymagają monitorowania, decyzji, dalszej oceny, działania doskonalącego albo innego działania.

Zapisy dotyczące sprawy mogą obejmować w szczególności zgłoszenie ze Strefy Klienta MediCertLab, korespondencję, potwierdzoną przez zgłaszającego notatkę ze zgłoszenia telefonicznego, potwierdzenie przyjęcia, informacje o postępie rozpatrywania, zapisy z analizy sprawy, decyzję, odpowiedź przekazaną zgłaszającemu, dowody wykonania działań, korekty dokumentów, ponownie wydane dokumenty oraz powiązane zapisy dotyczące niezgodności, pracy niezgodnej, działań korygujących albo doskonalących.

Zakres zapisów jest dostosowany do charakteru sprawy i powinien umożliwiać wykazanie, czego sprawa dotyczyła, jak została zakwalifikowana, jakie informacje zebrano, jaki był wynik rozpatrzenia, jakie działania podjęto oraz kiedy sprawę zamknięto.