

INSTRUKCJA PROCESU ROZPATRYWANIA SKARG

Sposób rozpatrywania skarg dotyczących działalności Laboratorium Centralnego Katowickich Wodociągów S.A.:

1. Przyjmowanie skarg.

Skargi mogą być składane w formie pisemnej :

- w Biurze Obsługi Klienta (40 – 335 Katowice, ul. Obrońców Westerplatte 89);
- bezpośrednio w siedzibie Laboratorium (40 – 334 Katowice, ul. Obrońców Westerplatte 130);
- za pośrednictwem poczty elektronicznej.

W przypadku skargi ustnej sporządzana jest notatka dotycząca skargi, która jasno określa przedmiot skargi, osobę zgłaszającą, datę przeprowadzonej rozmowy, dane kontaktowe osoby zgłaszającej lub podmiotu, w imieniu którego działa.

Niezależnie od formy złożenia skargi o fakcie jej wpłynięcia niezwłocznie informowany jest Kierownik Laboratorium.

2. Rejestracja skarg.

Każda skarga w chwili jej wpłynięcia do Laboratorium podlega rejestracji w „Rejestrze skarg” – załącznik ZPO-06/1.

Czas rozpatrzenia skargi od chwili wpłynięcia do wysłania odpowiedzi nie może przekraczać 14 dni. W uzasadnionych przypadkach czas ten może zostać wydłużony pod warunkiem poinformowania osoby składającej skargę o tym fakcie.

O każdej złożonej skardze informowany jest Prezes Zarządu Katowickich Wodociągów S.A.

3. Rozpatrzenie skargi.

- Kierownik Laboratorium określa zasadność złożonej skargi;
- Kierownik Laboratorium wspólnie ze Specjalistą ds. jakości dokonuje wstępnej analizy skargi ustalając jej charakter i obszar, którego może dotyczyć. Na tej podstawie wyznacza osobę odpowiedzialną za przebieg rozpatrzenia skargi;
- Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi podejmuje działania mające na celu wyjaśnienie wszystkich okoliczności związanych z zakwestionowanymi badaniami;
- Wszelkie podejmowane działania związane z rozpatrzeniem skargi są szczegółowo opisywane w „Rejestrze skarg”.

4. Odpowiedź na skargę.

- Na podstawie przeprowadzonej analizy Kierownik Laboratorium lub osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi przygotowuje pisemną odpowiedź na wniesioną skargę wraz z uzasadnieniem uznania, bądź nie uznania jej zasadności;
- Kierownik Laboratorium przedstawia treść pisma do akceptacji Prezesa Zarządu Katowickich Wodociągów S.A., po czym przesyła je do osoby składającej skargę;
- W przypadku, gdy klient nie zgadza się ze stanowiskiem Laboratorium dotyczącym rozpatrzenia skargi, Laboratorium wyraża gotowość poddania się arbitrażowi innej niezależnej placówki badawczej. W sprawach spornych dalszy tryb postępowania w przedmiotowej sprawie regulowany jest poprzez aktualne przepisy prawa.