

Sposób postępowania ze skargami/odwołaniami organizatora PT

1. Instytut przyjmuje i rozpatruje każdą pisemną lub ustną skargę/odwołanie dotyczącą postępowania, zgłoszoną przez klienta/uczestnika/inne strony w trakcie realizacji programu PT lub w terminie do 30 dni od daty przekazania sprawozdania końcowego z PT lub dotyczącą działalności organizatora PT. Skargi/odwołania w formie pisemnej oraz ustnej są przekazywane do kierownika Zespołu Laboratoriów Badawczych i Wzorcujących (SL), który rejestruje je w rejestrze skarg i odwołań na formularzu F02-PORG-13. W przypadku skargi/odwołania w formie ustnej wypełniony przez kierownika SL rejestr skarg i odwołań jest przekazywany przez pracownika, który przyjął skargę do uczestnika/klienta/innych stron w celu potwierdzenia informacji w nim zawartych w terminie do 5 dni roboczych od daty wypełnienia rejestru.
2. Po zarejestrowaniu skargi/odwołania, pismo jest kierowane do kierownika komórki organizacyjnej, której skarga/odwołanie dotyczy. Kierownik komórki organizacyjnej potwierdza czy skarga/odwołanie dotyczy działalności organizatora PT. W przypadku gdy dotyczy należy ją rozpatrzyć.
3. Kierownik SL informuje drogą elektroniczną klienta/uczestnika/inne strony o przyjęciu skargi/odwołania oraz terminie jej rozpatrzenia.
4. Kierownik komórki organizacyjnej, której skarga/odwołanie dotyczy zbiera wszystkie niezbędne informacje i w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania skargi/odwołania przygotowuje pisemne wyjaśnienie przyczyn i zasadności skargi/odwołania, a w przypadku uznania racji klienta/uczestnika/innych stron proponuje sposób jej/jego załatwienia.
5. Na podstawie wyjaśnienia kierownika pracowni/działu kierownik SL przygotowuje dla klienta/uczestnika/innych stron pisemną odpowiedź, zawierającą wszystkie niezbędne informacje pozwalające klientowi/uczestnikowi/innym stronom zapoznać się z działaniami na etapie rozpatrywania skargi/odwołania oraz finalnym rezultatem. Następnie skarga/odwołanie jest sprawdzana i zatwierdzana przez osoby niezależne w sposób bezstronny oraz nieskutkujący działaniami dyskryminującymi i wysyłana w terminie do 2 tygodni od daty wpłynięcia skargi/odwołania.
6. W przypadku uznania skargi/odwołania pismo zawiera propozycje działań mających na celu usatysfakcjonowanie klienta/uczestnika/inne strony. Działania te mogą dotyczyć powtórnego przeprowadzenia PT, ich uzupełnienia na koszt Instytutu, wydania nowego sprawozdania z PT, wniesienia zmian do dokumentów systemu zarządzania, wypłaty odszkodowania itp.
7. W przypadku nie uznania skargi/odwołania klientowi/uczestnikowi/innym stronom przysługuje prawo do złożenia odwołania do Dyrekcji Instytutu. Informacja ta jest przekazywana wraz z decyzją Dyrekcji.
8. W przypadku każdej zgłoszonej i rozpatrywanej skargi/odwołania kierownik SL informuje składającego skargę/odwołanie drogą elektroniczną o zakończeniu procesu ich rozpatrywania. Organizator PT ponosi odpowiedzialność za cały proces rozpatrywania skarg/odwołań.