Opis postępowania ze skargami

Pracownik Laboratorium
Przyjęcie skargi

→ „Zgłoszenie skargi" F-01/POL-09

↓

Kierownik Laboratorium
Rejestracja skargi i weryfikacja informacji w celu ustalenia zasadności rozpatrzenia skargi. Poinformowanie Prezesa i Dyrektora ds. Infrastruktury o rejestracji skargi

→ „Rejestr skarg" F-02/POL-09

↓

Czy skarga jest zasadna?

NIE → Pismo o odmowie przyjęcia skargi

TAK ↓

Kierownik Laboratorium
Wyznaczenie osób do rozpatrzenia skargi

↓

Osoba/osoby wyznaczone do rozpatrzenia skargi
Ustalenie przyczyny, działań i ich realizacja

→ Zapisy z poczynionych ustaleń i realizacji działań

↓

Osoba/osoby wyznaczone do rozpatrzenia skargi
Opracowanie wyników z postępowania wyjaśniającego

→ „Karta rozpatrzenia skargi" F-03/POL09

↓

Osoba niezwiązana z analizowaną skargą
Zatwierdzenie wyniku rozpatrzenia skargi
Radca prawny – weryfikacja pod kątem prawnym

→ „Karta rozpatrzenia skargi" F-03/POL09

↓

Prezes/Dyrektor ds. Infrastruktury
zatwierdzenie wyników procesu rozpatrzenia skargi
Kierownik Laboratorium
Poinformowanie Klienta o wynikach rozpatrzenia skargi

→ Pismo potwierdzone przez Prezesa/Dyrektora Infrastruktury

↓

Czy Klient zgadza się z decyzją?

NIE → **Klient**
Odwołanie się do innej instancji

TAK ↓

Koniec procesu rozpatrywania skargi