



INSTYTUT OCHRONY ROŚLIN
PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY
Laboratorium Badania Bezpieczeństwa Żywności
i Pasz w Białymstoku
ul. Chełmońskiego 22 15-195 Białystok
Tel/fax: 85/675-34-19 Tel: 85/678-54-70
www.ior.bialystok.pl e-mail: biuro@ior.bialystok.pl

SPOSÓB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI/SKARGI
DOTYCZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI W LABORATORIUM BADANIA
BEZPIECZEŃSTWA ŻYWNOSĆCI I PASZ – INSTRUKCJA DLA KLIENTA

Skargi mogą być składane w formie pisemnej do Terenowej Stacji Doświadczalnej Laboratorium Badania Bezpieczeństwa Żywności i Pasz w Białymstoku (ul. Chełmońskiego 22, 15-195 Białystok). Sposób postępowania Laboratorium w odniesieniu do wpłyniętej reklamacji/skargi określa procedura PO-10 „*Postępowanie z reklamacjami/skargami*”.

Klient ma prawo wniesienia reklamacji/skargi, o czym jest informowany zapisem na zleceniu z badań i raportu z badań. Każda wpływająca do Laboratorium reklamacja/skarga jest niezwłocznie rejestrowana na formularzu FPO-10/1: „*Rejestr reklamacji/skargi*” oraz zakładana jest „*Karta reklamacji/skargi*” (FPO-10/2). Kierownik Laboratorium w ciągu 7 dni rozpatruje czy wniesiona reklamacja/skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, za które jest odpowiedzialne. W przypadku bezzasadności reklamacji/skargi Klient lub inne strony zostają o tym poinformowani pisemnie. W przypadku zasadności reklamacji/skargi Klient otrzymuje pisemne potwierdzenie, że reklamacja/skarga wpłynęła i wszczęty został odpowiedni tryb postępowania na formularzu FPO-10/3 „*Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi*”.

Laboratorium zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji/skargi w terminie 30 dni od daty złożenia przez Klienta albo inne strony. Kierownik Laboratorium/Kierownik Stacji wyznacza personel, który będzie zaangażowany w identyfikację problemu, analizę i określenie działań, które należy podjąć. Klient ma prawo uzyskać informacje o przebiegu rozpatrywania reklamacji/skargi. Skarżący jest poinformowany o zakończeniu rozpatrywania reklamacji/skargi na formularzu FPO-10/4 „*Wynik reklamacji/skargi*”.

Wyjaśnienia przekazane składającemu reklamację/skargę, mogą być w ciągu 14 dni przedmiotem odwołania do Dyrektora IOR-PIB.