



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

Sposób rozpatrywania skargi dotyczącej działalności laboratoryjnej w Laboratorium Badania Bezpieczeństwa Żywności 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 skargi określa procedura PO-10 „Postępowanie ze skargami”.

Klient ma prawo wniesienia skargi, o czym jest informowany zapisem na zleceniu z badań i raporcie z badań. Każda wpływająca do Laboratorium skarga jest niezwłocznie rejestrowana na formularzu FPO-10/1 „Rejestr skarg” oraz zakładana jest „Karta skargi” (FPO-10/2). Kierownik Laboratorium/Kierownik Stacji w ciągu 7 dni rozpatruje czy wniesiona skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, za które jest odpowiedzialne. Skarga podlega rozpatrzeniu przez osobę niezaangażowaną w działalności laboratoryjną. W przypadku bezzasadności skargi Klient lub inne strony zostają o tym poinformowane pisemnie. W przypadku zasadności skargi Klient otrzymuje pisemne potwierdzenie, że skarga wpłynęła i wszczęty został odpowiedni tryb postępowania na Zał. nr 1 „Potwierdzenie przyjęcia skargi”.

Laboratorium zobowiązuje się do rozpatrzenia 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 skargi. Skarżący jest poinformowany o zakończeniu rozpatrywania skargi na Zał. nr 3 „Wynik skargi”.

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