

	LABORATORIUM BADAŃ MATERIAŁÓW I KONSTRUKCJI	Nr	PS09-Z2
	Informacja dla Klienta o procedurze postępowania ze skargami	Data wydania	<u>28.06.2024</u>
		Wersja	2. <u>1</u>
		Dokument dostępny w KBD. Po wydrukowaniu/skopiowaniu poza nadzorem.	

Szanowny Kliencie,

w celu ciągłego podnoszenia jakości usług badawczych świadczonych przez Laboratorium Badań Materiałów i Konstrukcji (LBMK) oraz jakości obsługi Klienta na wszystkich etapach kontaktu z Klientem uprzejmie informuję, że jeżeli będziesz niezadowolony z jakiegokolwiek etapu realizacji Twojego zlecenia to przysługuje Ci prawo do złożenia skargi.

Skargę należy złożyć do Kierownika LBMK. Skarga powinna mieć formę pisemną:

- pisma skierowanego na adres: Instytut Podstawowych Problemów Techniki PAN
Laboratorium Badań Materiałów i Konstrukcji
ul. Pawińskiego 5B; 02-106 Warszawa
- lub wiadomości e-mail wysłanej na adres: mkopec@ippt.pan.pl.

Skarga musi zawierać następujące informacje:

- Twoje imię i nazwisko (nazwę) oraz adres do korespondencji;
- dokładny opis problemu, którego dotyczy skarga, numer zlecenia;
- Twoje żądanie - jakich działań oczekujesz od LBMK.

Do skargi należy dołączyć dowody potwierdzające nieprawidłowości w działaniu LBMK - ułatwi to ocenę.

Skargi nie zawierające Twojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu pozostawiamy bez rozpoznania z uwagi na brak możliwości kontaktu.

Po złożeniu skargi otrzymasz pisemne potwierdzenie przyjęcie skargi (pismo lub e-mail).

W celu załatwienia Twojej skargi w LBMK zostaną podjęte następujące działania:

- wyjaśnienie przyczyny złożenia skargi;
- zebranie i weryfikacja wszystkich niezbędnych informacji w celu potwierdzenia zasadności skargi;
- stwierdzenie czy skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, za którą LBMK jest odpowiedzialne;
- w przypadku uznania skargi za zasadną:
 - o wybór działań, które zostaną przeprowadzone w celu załatwienia skargi;
 - o weryfikacja rezultatów zrealizowanych działań;
- przygotowanie końcowej informacji dla Klienta o przebiegu i sposobie załatwienia skargi;
- w przypadku uznania skargi za bezzasadną przygotowanie informacji dla Klienta zawierającą uzasadnienie tej decyzji.

Szanowny Kliencie,

w przypadku, jeżeli nie zgodzisz się z decyzją Kierownika LBMK lub skarga dotyczy Kierownika LBMK masz prawo zwrócić się do Kierownika Zakładu Mechaniki Doświadczalnej (ZMD) (zwierzchnika Kierownika LBMK).

Jeżeli decyzja Kierownika ZMD również Cię nie satysfakcjonuje masz prawo odwołać się od tej decyzji do Zastępcy Dyrektora IPPT ds. Naukowych (zwierzchnika kierownictwa ZMD / LBMK).

Kontakt do Kierownika ZMD i Zastępcy Dyrektora IPPT ds. Naukowych dostępny na stronie <https://www.ippt.pan.pl/>.

Termin na złożenie skargi/reklamacji:

1. dotyczącej realizacji zlecenia w LBMK:

- związanej bezpośrednio z badanymi próbkami:
 - do czasu ich odesłania do Klienta - jeżeli Klient żąda zwrotu próbek po badaniach;
 - do czasu zakończenia przechowywania próbek po badaniach - do 3 miesięcy od daty przekazania sprawozdania;

	LABORATORIUM BADAŃ MATERIAŁÓW I KONSTRUKCJI	Nr	PS09-Z2
	Informacja dla Klienta o procedurze postępowania ze skargami	Data wydania	<u>28.06.2024</u>
		Wersja	2. <u>1</u>
		Dokument dostępny w KBD. Po wydrukowaniu/skopiowaniu poza nadzorem.	

- na inną działalność laboratoryjną (nie związaną z próbkami) - do 2 lat od daty przekazania sprawozdania Klientowi;
- 2. na działalność laboratoryjną nie związaną z realizacją zlecenia - w dowolnym terminie.

Z wyrazami szacunku

*dr inż. **Mateusz Kopec***
Kierownik LBMK