

***Deklaracja***  
**ZAKŁADU MONITORINGU ŚRODOWISKA GIG**  
***dotycząca jakości badań i rozpatrywania skarg***

1. Zakład Monitoringu Środowiska posiada wdrożony system zarządzania.
2. Możliwości Zakładu Monitoringu Środowiska, kwalifikacje personelu oraz system zarządzania funkcjonujący w Zakładzie gwarantują uzyskiwanie rzetelnych wyników.
3. W przypadku, gdy Zakład Monitoringu Środowiska nie jest w stanie wykonać całego wymaganego zakresu badań, wówczas Klient informowany jest o konieczności podzlecenia wykonania niektórych badań w innym laboratorium.
4. W Zakładzie Monitoringu Środowiska przestrzegana jest zasada zachowania poufności wszelkich danych związanych z wykonywanym zamówieniem, w tym także samego faktu zlecenia badań przez Klienta. Udostępnianie wyników badań stronie trzeciej bez pisemnego zezwolenia Klienta może nastąpić jedynie na skutek żądania organów państwowych ustawowo do tego uprawnionych. W takim przypadku Zakład zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia o tym Klienta i do przekazania mu takiej samej dokumentacji badań, jaka została dostarczona na żądanie uprawnionego organu. Wyniki badań nie są przez Zakład wykorzystywane w sposób pozwalający na identyfikację Klienta lub badanych próbek bez jego pisemnej zgody.
5. Kierownictwo Zakładu Monitoringu Środowiska zobowiązuje się do informowania Klienta, na każde jego życzenie, o sposobie i przebiegu wykonywanych badań, umożliwi również obserwację wykonywania zamówionych badań z zachowaniem zasad bezpieczeństwa obowiązujących w Zakładzie oraz z zachowaniem poufności względem badań innych Klientów.
6. O ile nie ustalono inaczej, sprawozdanie z badań przekazywane jest Klientowi drogą pocztową.
7. Zakład Monitoringu Środowiska rejestruje każdą skargę Klienta zgłoszoną osobiście, pisemnie lub telefonicznie i uruchamia postępowanie wyjaśniające, zgodnie z wymaganiami obowiązującej w tym zakresie procedury, która jest udostępniana Klientowi na każdą jego prośbę. Jeżeli skarga zgłoszona została telefonicznie lub osobiście, wymaga się jej pisemnego potwierdzenia.
8. W przypadku, gdy analiza zgłoszonej skargi dotyczącej badań wykazała, że jest ona skutkiem niedotrzymania obowiązujących procedur, Zakład Monitoringu Środowiska zobowiązuje się do powtórzenia zakwestionowanych badań i poniesienia związanych z tym kosztów. W przypadku skargi nieuzasadnionej koszty powtórnych badań pokrywa Klient.

**K I E R O W N I K**  
Zakładu Monitoringu Środowiska  
Głównego Instytutu Górnictwa

06.11.2012r.

dr Leszek Drobek

(data, podpis i pieczęć  
Kierownika Zakładu Monitoringu Środowiska)