
	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-13
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>  Spełnia wymagania pkt 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018	Wydanie:	6
Aktualizacja:			
Data wydania:		16.07.2019	
Nr egzemplarza:			
<b>QP-4.8-1</b>		Strona ze stron:	1 z 9

# Procedura QP-4.8-1

## Postępowanie ze skargami




L.P.	CZYNNOŚĆ	DATA	IMIĘ I NAZWISKO	PODPIS
1.	OPRACOWAŁ:	12.07.2019	Jerzy Woźniczka	
2.	SPRAWDZIŁ:	15.07.2019	Krzysztof Berg	
3.	AKCEPTOWAŁ WYDANIE:	16.07.2019	Jerzy Woźniczka	
4.	ZATWIERDZIŁ:	16.07.2019	Jerzy Poznański	

 Okręgowy Urząd Miar w Krakowie	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-13
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>	Wydanie:	6
Aktualizacja:			
Data wydania:		16.07.2019	
Nr egzemplarza:			
<b>QP-4.8-1</b>	Spełnia wymagania pkt 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018	Strona ze stron:	2 z 9

### SPIS TREŚCI:

1. CEL PROCEDURY .....	3
2. PRZEDMIOT I ZAKRES PROCEDURY .....	3
3. DEFINICJE, WYKAZ SKRÓTÓW, OZNACZEŃ I ICH ZNACZENIE .....	3
4. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ .....	3
5. OPIS POSTĘPOWANIA .....	4
6. ALGORYTM (schemat blokowy) .....	8
7. WYKAZ DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ.....	9
8. WYKAZ ZAPISÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ .....	9
9. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW .....	9

 Okręgowy Urząd Miar w Krakowie	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-13
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>	Spełnia wymagania pkt 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018	Wydanie:
		Aktualizacja:	
		Data wydania:	16.07.2019
		Nr egzemplarza:	
<b>QP-4.8-1</b>		Strona ze stron:	3 z 9

## Polityka

Każda skarga wniesiona przez Klienta lub inną stronę, dotycząca działalności OUM w Krakowie jako Zespołu Laboratoriów Wzorcujących rozpatrywana jest przez jego Kierownictwo z najwyższą uwagą. Jeżeli jest uzasadniona, niezwłocznie podejmowane są działania mające na celu możliwie maksymalne zrekompensowanie Klientowi poniesionych strat a następnie działania korygujące pozwalające zlikwidować przyczyny przedmiotu skargi, a tym samym uniemożliwiające ich wystąpienie w przyszłości.

### 1. CEL PROCEDURY

Skuteczne, zgodne z wymaganiami prawa i zabezpieczeniem interesu Klientów oraz Urzędu, rozpatrywanie skarg odnoszących się do działań Urzędu jako Zespołu Laboratoriów Wzorcujących.

### 2. PRZEDMIOT I ZAKRES PROCEDURY

Zasady i tryb postępowania ze skargami wpływającymi do OUM w Krakowie dotyczącymi działalności Urzędu jako Zespołu Laboratoriów Wzorcujących. Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu realizujących zadania na rzecz Klientów zewnętrznych w ramach ww. struktury.

### 3. DEFINICJE, WYKAZ SKRÓTÓW, OZNACZEŃ I ICH ZNACZENIE

- 3.1 **Skarga** – [wg PN-EN ISO/IEC 17000:2004] to – wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do laboratorium, dotyczące działań lub wyników tego laboratorium, na które oczekuje się odpowiedzi.  
O tym czy wnoszona sprawa jest skargą decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.


### 4. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

#### 4.1 Dyrektor OUM w Krakowie, jako Kierownik Zespołu Laboratoriów Wzorcujących, zwany dalej Dyrektorem

- **jest uprawniony do:** podejmowania decyzji dotyczących sposobu rozpatrzenia skarg, wyznaczenia osób odpowiedzialnych za prowadzenie i rozpatrywanie skarg, informowania Klientów lub innych stron o sposobie rozpatrzenia skargi,
- **jest odpowiedzialny za:** reagowanie na każdą wniesioną do urzędu skargę jeżeli posiada ona właściwe jej znamiona, wyznaczenie osób prowadzących i rozpatrujących skargi, terminowe reagowanie na wniesione skargi, rekompensatę – jeżeli jest to uzasadnione – Klientowi poniesionych strat.

#### 4.2 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania zwany dalej Pełnomocnikiem

- **jest uprawniony do:** prowadzenia w OUM w Krakowie skarg z zakresu działalności Zespołu Laboratoriów Wzorcujących,
- **odpowiada za:** prowadzenie zbiorczego rejestru skarg OUM w Krakowie dotyczących Zespołu Laboratoriów Wzorcujących, przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg w OUM w Krakowie w ww. zakresie, sporządzanie protokołów dotyczących skarg wniesionych ustnie, przygotowywanie odpowiedzi dla Wnoszących skargi

 Okręgowy Urząd Miar w Krakowie	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-13
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>	Wydanie:	6
Aktualizacja:			
Data wydania:		16.07.2019	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-1	Spełnia wymagania pkt 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018	Strona ze stron:	4 z 9

z zakresu działalności Zespołu Laboratoriów Wzorcujących, przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg,

4.3 **Prowadzący skargę** – pracownik wyznaczony przez Dyrektora do prowadzenia skarg w OUM w Krakowie zwany dalej „Prowadzącym”

- **jest uprawniony do:** prowadzenia skarg w zakresie wyznaczonym przez Dyrektora,
- **odpowiada za:** prowadzenie rejestru skarg, przygotowywanie odpowiedzi dla Wnoszącego skargę dotyczących sposobu rozpatrzenia skarg, prowadzenia i przechowywania zapisów dotyczącej skarg,

4.4 **Rozpatrujący skargę** – Pracownik wyznaczony przez Dyrektora do rozpatrzenia danej skargi zwany dalej „Rozpatrującym” – (**Rozpatrującym skargę może być również Prowadzący skargę**)

- **jest uprawniony do:** rozpatrzenia skargi w zakresie jego działalności merytorycznej, pozyskiwania – za wiedzą Kierownika danej komórki organizacyjnej – od pracowników danej komórki organizacyjnej informacji dotyczących rozpatrywanej skargi,
- **odpowiada za:** rzetelne, zgodne ze stanem faktycznym rozpatrzenie powierzonej skargi, zgodność postępowania przy rozpatrywaniu skarg z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego, podjęcie działań zgodnie z niniejszą procedurą.

4.5 **Kierownicy Komórek Organizacyjnych**

- **są uprawnieni do:** przyjęcia skargi wpływającej bezpośrednio do Komórki Organizacyjnej w formie jak w ppkt. 5.1.1 poz. 1 i 2, dostępu do informacji dotyczących skarg dotyczących kierowanych przez nich Komórek Organizacyjnych,
- **odpowiadają za:** rejestrację skarg wpływających do Komórki Organizacyjnej składanych w formie jak w ppkt. 5.1.1 poz. 1 i 2, przekazywanie wpływających skarg do Dyrektora, udzielanie Rozpatrującemu informacji w przedmiocie skargi, analizę przyczyn wywołujących skargi Wnoszących, opracowanie i wdrożenie właściwych korekcji i/lub działań korygujących, oraz podejmowanie stosownych działań w odniesieniu do zidentyfikowanych ryzyk.

4.6 **Wszyscy pracownicy OUM w Krakowie**

- **są uprawnieni do:** bezzwłocznego powiadomienia przełożonego o skardze, która dotyczy działalności pracownika, udzielania wyjaśnień Prowadzącemu skargę.
- **odpowiadają za:** właściwe informowanie Klientów lub inne strony o trybie postępowania ze skargami,


## 5. OPIS POSTĘPOWANIA

### 5.1 Postanowienia ogólne

#### 5.1.1 Wnoszenie skarg.

Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu i poczty elektronicznej,
- 2) ustnie (w tym telefonicznie) do protokołu,
- 3) przez redakcje prasowe, radiowe, i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne (w formie materiałów prasowych lub innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi).

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-13
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>	Wydanie:	6
Aktualizacja:			
Data wydania:		16.07.2019	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-1	Spełnia wymagania pkt 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018	Strona ze stron:	5 z 9

### 5.1.2 Rozpatrywanie skarg.

Rozpatrywanie skarg polega na wykonaniu następujących, kolejnych czynności i odpowiednim ich udokumentowaniu:

- 1) przyjęcie skargi i jej rejestracja – zgodnie z „Instrukcją kancelaryjną”,
- 2) wstępna ocena skargi,
- 3) powiadomienie Wnoszącego skargę o jej przyjęciu, statusie i przewidywanym terminie rozpatrzenia,
- 4) rozpatrzenie przedmiotu skargi,
- 5) udzielenie odpowiedzi Wnoszącemu skargę o sposobie rozpatrzenia skargi.

### 5.1.3 Terminy:

- 1) Datą wszczęcia postępowania w sprawie skargi jest dzień następny po doręczeniu skargi do OUM w Krakowie.
- 2) Dyrektor powinien skargę rozpatrzyć bezzwłocznie, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

## 5.2 Przyjęcie i rejestracja pisma/skargi

5.2.1 Skargi, w formie jak ppkt. 5.1.1 poz. 1 i 2, wpływające bezpośrednio do OUM w Krakowie są rejestrowane przez sekretariat zgodnie z instrukcją kancelaryjną, a następnie przekazywane do Dyrektora, który sprawie nadaje właściwy bieg.


5.2.1.1 Skargi, w formie jak ppkt. 5.1.1 poz. 1 i 2, wpływające bezpośrednio do Wydziałów Zamiejscowych są rejestrowane zgodnie z instrukcją kancelaryjną, a następnie przesyłane do OUM w Krakowie. Dalsze postępowanie jak w ppkt. 5.2.1.

## 5.3 Ocena wstępna i nadanie statusu pismu/skardze

5.3.1 Dyrektor po zapoznaniu się z treścią pisma dokonuje wstępnej oceny i – w przypadkach złożonych, niejasnych po zasięgnięciu opinii wybranych osób – jego dekretacji.

5.3.1.1 Jeżeli pismo na etapie dekretacji Dyrektora zostało uznane za skargę niezasadną zostaje ono przekazane do Prowadzącego, który nadaje jej nr sprawy i rejestruje w rejestrze skarg, a następnie przygotowuje odpowiedź dla Wnoszącego. Odpowiedź powinna zawierać uzasadnienie uznania skargi za niezasadną oraz informację o trybie odwołania się przez Wnoszącego od podjętej decyzji.

5.3.1.2 Jeżeli pismo na etapie dekretacji zostało uznane za skargę zasadną, Dyrektor nadaje mu status „Skarga” i wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi - „Rozpatrującego”. Oryginał pisma dotyczącego skargi otrzymuje Prowadzący, który nadaje jej nr sprawy i rejestruje w rejestrze skarg, następnie przekazuje jego kopię Rozpatrującemu i Kierownikowi Komórki Organizacyjnej, której skarga dotyczy. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia osobie, której skarga dotyczy ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku relacji służbowej. Skarga dotycząca określonej Komórki Organizacyjnej nie może być rozpatrywana w tej komórce.

 Okręgowy Urząd Miar w Krakowie	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-13
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>  Spełnia wymagania pkt 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018	Wydanie:	6
Aktualizacja:			
Data wydania:		16.07.2019	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-1		Strona ze stron:	6 z 9

5.3.2 Bezpośrednio po otrzymaniu skargi Prowadzący powiadamia Wnoszącego o statusie pisma/skargi i – jeżeli zostało zakwalifikowane jako skarga zasadna – o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia.

5.3.3 Jeżeli skarga dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Dyrektor rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od otrzymania, właściwym organom, przesyłając odpis skargi i zawiadamiając o tym równocześnie Wnoszącego skargę.

5.3.4 Skargi nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu Wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

5.3.5 W przypadku skargi wniesionej ustnie sporządzany jest przez Prowadzącego „Protokół skargi wniesionej ustnie”- formularz F-4.8-1/1. Skarga zostaje zarejestrowana w „Rejestrze skarg” – formularz F-4.8-1/2 przez Prowadzącego, i przekazana do Dyrektora. Dalsze czynności przebiegają jak od ppkt. 5.1.1 do ppkt 5.2.2.2.

5.3.6 Rejestry skarg prowadzą:

- 1) Pełnomocnik – zbiorczy, w ramach OUM w Krakowie, dla Zespołu Laboratoriów Wzorcujących,
- 2) osoba wyznaczona przez Kierownika Jednostki/Komórki Organizacyjnej dla określonej Jednostki/Komórki Organizacyjnej w ramach OUM w Krakowie.

#### 5.4 Rozpatrzenie skargi


5.4.1 Rozpatrujący przystępuje do rozpatrzenia skargi sprawdzając w pierwszym rzędzie jej zasadność pod względem formalnym i merytorycznym.

5.4.2 Jeżeli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, Rozpatrujący wzywa, za pośrednictwem Dyrektora, Wnoszącego skargę do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpatrzenia.

5.4.3 Jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga dodatkowych materiałów i wyjaśnień od zewnętrznych organów, organizacji lub instytucji Rozpatrujący może zwrócić się za pośrednictwem Dyrektora do tych stron o przekazanie potrzebnych materiałów i wyjaśnień. W razie potrzeby Rozpatrujący zasięga opinii innych komórek organizacyjnych OUM w Krakowie.

5.4.4 Rozpatrujący sporządza Raport z rozpatrzenia skargi – formularz F-4.8-1/3, w którym zamieszcza zwięzły opis podjętych działań wyjaśniających, spis dokumentów i zapisów związanych ze sprawą oraz propozycję odpowiedzi dla Wnoszącego skargę, a następnie przekazuje go Prowadzącemu.

5.4.5 Na podstawie materiałów otrzymanych od Rozpatrującego, Prowadzący przygotowuje projekt odpowiedzi dla Wnoszącego.

 Okręgowy Urząd Miar w Krakowie	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-13
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>	Wydanie:	6
Aktualizacja:			
Data wydania:		16.07.2019	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-1	Spełnia wymagania pkt 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018	Strona ze stron:	7 z 9

5.4.6 Prowadzący, po dokonaniu odpowiednich zapisów w Rejestrze skarg, przygotowuje odpowiedź dla Wnoszącego skargę, którą wraz z raportem i pozostałymi materiałami dotyczącymi sprawy przekazuje do Dyrektora. Odpowiedź powinna zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga została rozpatrzona wraz z uzasadnieniem merytorycznym i prawnym oraz informację o trybie odwołania się Wnoszącego od podjętych decyzji. Kopię raportu otrzymuje również Kierownik Komórki Organizacyjnej działalności, której skarga dotyczyła.

5.4.6.1 Jeśli skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za zasadną to odpowiedź dla Wnoszącego powinna zawierać propozycje działań które Kierownictwo laboratorium podjęło dla zaspokojenia praw Klienta naruszonych w przedmiocie skargi oraz informację o przysługujących Wnoszącemu prawach w przypadku uznania działań laboratorium za niesatysfakcjonujące. W razie konieczności Prowadzący konsultuje treść odpowiedzi z radcą Prawnym OUM w Krakowie.

5.4.6.2 Jeśli skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną, odpowiedź dla Wnoszącego powinna zawierać uzasadnienie stanowiska laboratorium odnoszące się do meritum skargi oraz prawne. W razie konieczności Prowadzący konsultuje treść odpowiedzi z radcą Prawnym OUM w Krakowie.

## 5.5 Zawiadamianie Wnoszącego skargę


5.5.1 Dyrektor po zapoznaniu się z raportem z rozpatrzenia skargi i pozostałymi materiałami z nią związanymi, oraz zaakceptowaniu odpowiedzi przesyła ją Wnoszącemu.

5.5.2 Dyrektor zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

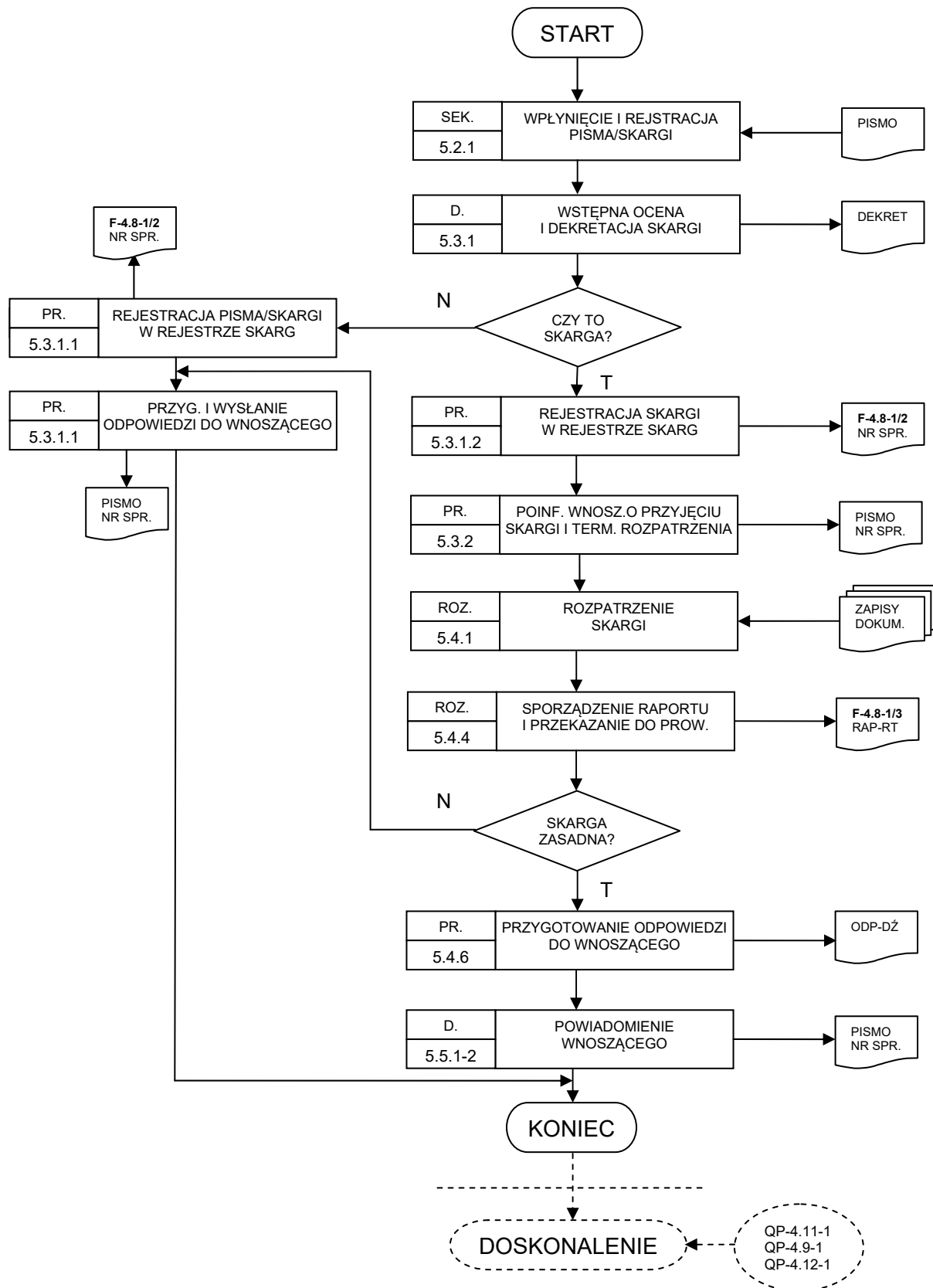
## 5.6 Doskonalenia

5.6.1 Na podstawie opisu skargi oraz raportu z jej rozpatrzenia Kierownik Komórki Organizacyjnej, funkcjonującej jako Laboratorium Wzorcujące przeprowadza – zgodnie z procedurą QP-4.11-1 – analizę przyczyn powodujących skargi Klienta a następnie opracowuje i wdraża działania korygujące, i jeżeli jest to konieczne, uruchamia procedurę QP-4.9-1, a także, jeżeli uzna to za stosowne, dokonuje oceny ryzyka zgodnie z procedurą QP-4.12-1,


5.6.2 Kierownictwo Urzędu przeprowadza korekcje i podejmuje działania zmierzające do zaspokojenia praw Klienta naruszonych w przedmiocie skargi.

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-13
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>	Wydanie:	6
Aktualizacja:			
Data wydania:		16.07.2019	
Nr egzemplarza:			
<b>QP-4.8-1</b>	Spełnia wymagania pkt 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018	Strona ze stron:	8 z 9

## 6. ALGORYTM (schemat blokowy)





	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-13
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>	Wydanie:	6
Aktualizacja:			
Data wydania:		16.07.2019	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-1	Spełnia wymagania pkt 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018	Strona ze stron:	9 z 9

## 7. WYKAZ DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ

- 7.1 Norma PN-EN ISO/IEC 17025,
- 7.2 Kodeks postępowania administracyjnego, ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. (Dz. U. 2018, poz. 2096),
- 7.3 Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach (Dz. U. 2019, poz. 541),
- 7.4 Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46),
- 7.5 Procedura QP-4.9-1,
- 7.6 Procedura QP-4.11-1,
- 7.7 Procedura QP-4.12-1,
- 7.8 Instrukcja kancelaryjna OUM w Krakowie.

## 8. WYKAZ ZAPISÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ

- 8.1 F-4.8-1/1 - „Protokół zgłoszenia skargi ustnie”
- 8.2 F-4.8-1/2 - „Rejestr skarg”
- 8.3 F-4.8-1/3 - „Raport z rozpatrzenia skargi”
- 8.4 Materiały zgromadzone w trakcie rozpatrywania skargi,

Prowadzący skargi przechowuje wszystkie dokumenty dotyczące danej skargi w oddzielnej teczce oznaczonej napisem „Skarga” i numerem nadany skardze w momencie wpisu do Rejestru skarg. Komórki organizacyjne biorące udział w rozpatrywaniu skargi przechowują zapisy dotyczące skargi w ramach swojej działalności merytorycznej zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną OUM w Krakowie.

## 9. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

- 9.1 Załącznik Nr 1 – F-4.8-1/1 - „Protokół skargi wniesionej ustnie”,
- 9.2 Załącznik Nr 2 – F-4.8-1/2 - „Rejestr skarg”,
- 9.3 Załącznik Nr 3 – F-4.8-1/3 - „Raport z rozpatrzenia skargi”.

----- KONIEC DOKUMENTU -----