



# PROCEDURA OGÓLNA QP-7.9 SKARGI I ODWOŁANIA

Spełnia wymagania pkt. 7.9 PN-EN ISO/IEC 17025:2018  
Spełnia wymagania pkt. 7.5 i 7.6 PN-EN ISO/IEC 17020:2012

ZATWIERDZAM DO STOSOWANIA  
Dyrektor  
Okręgowego Urzędu Miar  
w Krakowie

© Dokument niniejszy jest własnością OKRĘGOWEGO URZĘDU MIAR W KRAKOWIE – kopiowanie, dokonywanie zmian w jego treści oraz udostępnianie na zewnątrz bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania jest zabronione.  
Aktualna wersja dokumentu (nadzorowana) dostępna w zasobach Intranet.

**SPIS TREŚCI**

<b>1. CEL PROCEDURY .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRZEDMIOT I ZAKRES PROCEDURY .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICJE, WYKAZ SKRÓTÓW, OZNACZEŃ I ICH ZNACZENIE.....</b>	<b>3</b>
<b>4. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ .....</b>	<b>3</b>
<b>5. OPIS POSTĘPOWANIA .....</b>	<b>4</b>
5.1. Postanowienia ogólne .....	4
5.2. Postępowanie ze skargami .....	5
5.3. Postępowanie z odwołaniami .....	7
5.4. Działania po rozpatrzeniu skargi lub odwołania .....	8
5.5. Zapisy dotyczące skarg i odwołań .....	9
<b>6. ALGORYTM (SCHEMAT BLOKOWY) .....</b>	<b>9</b>
<b>7. WYKAZ DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ .....</b>	<b>9</b>
<b>8. WYKAZ ZAPISÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ .....</b>	<b>9</b>
<b>9. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW I FORMULARZY.....</b>	<b>9</b>
<b>10. ZMIANY W STOSUNKU DO POPRZEDNIEGO WYDANIA .....</b>	<b>9</b>

## 1. CEL PROCEDURY

Celem procedury ustalenie zasad i jednolitego trybu postępowania przy działaniach związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i odwołań złożonych przez Klienta oraz skarg złożonych przez inne strony lub personel Urzędu.

## 2. PRZEDMIOT I ZAKRES PROCEDURY

Procedura ma zastosowanie przy ustalaniu sposobu postępowania w przypadku skarg dotyczących działalności Zespołu Laboratoriów Wzorcujących lub skarg i odwołań dotyczących działalności Jednostki Notyfikowanej Nr 1445 składanych przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w formie ustnej lub pisemnej.

Procedura obowiązuje we wszystkich KO OUM w Krakowie.

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

**Odwołanie** – wystąpienie przez dostawcę przedmiotu inspekcji do jednostki inspekcyjnej o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do przedmiotu inspekcji.

Skróty oraz pozostałe definicje stosowane w procedurze zostały umieszczone w KZJ\_ZLW\_Z08.

## 4. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

**Dyrektor OUM w Krakowie (Kierownik ZLW, Kierownik JN Nr 1445)** jest uprawniony oraz odpowiada za:

- przyjmowanie w wyznaczonym terminie w sprawie skarg;
- podejmowanie decyzji dotyczących wniesionej skargi lub odwołania i zatwierdzanie sposobu jej (jego) załatwienia;
- wyznaczanie osoby do przeprowadzenia działań związanych z rozpatrzeniem skargi lub odwołania;
- akceptowanie wysyłanych dokumentów, dotyczących skargi lub odwołania;
- rekompensowanie, jeżeli jest to uzasadnione, Klientowi poniesionych strat.

**Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania** jest uprawniony oraz odpowiada za:

- ewidencję wniesionych skarg z zakresu działalności ZLW;
- ewidencję wniesionych skarg i odwołań dotyczących działalności JN Nr 1445;
- sporządzanie PROTOKOŁU WNIESIENIA SKARGI dla skarg wniesionych ustnie;
- nadzorowanie realizacji działań związanych ze skargami i odwołaniami;
- powiadamianie wnoszącego skargę lub odwołanie o sposobie jej (jego) realizacji;
- przechowywanie dokumentacji i zapisów dotyczących skarg i odwołań.

**Osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi lub odwołania** jest uprawniona oraz odpowiada za:

- ocenę zasadności wniesionej skargi lub odwołania;
- wyjaśnienie złożonej skargi lub odwołania poprzez zebranie i analizę wszystkich zebranych informacji;

- opracowanie (lub sprawdzenie) rezultatów z rozpatrzenia skargi lub odwołania oraz ich zatwierdzenie;
- zgodność postępowania, przy rozpatrzeniu skargi lub odwołania, z przepisami kodeksu postępowania administracyjnego.

**Kierownicy Komórek Organizacyjnych** są uprawnieni oraz odpowiadają za:

- przyjmowanie w wyznaczonym terminie w sprawie skarg;
- sporządzanie PROTOKOŁU WNIESIENIA SKARGI dla skarg wniesionych ustnie;
- realizację działań związanych ze zgłoszoną skargą lub odwołaniem, jeżeli dotyczy KO.

**Personel OUM w Krakowie** odpowiada za:

- bezzwłoczne powiadomienie przełożonego o skardze, która dotyczy jego działalności;
- udzielanie informacji osobie wyznaczonej do rozpatrzenia skargi lub odwołania.

## 5. OPIS POSTĘPOWANIA

### 5.1. Postanowienia ogólne

1. OUM w Krakowie przyjmuje i rozpatruje skargi i odwołania zgłoszone przez Klientów oraz skargi zgłoszone przez inne strony lub personel Urzędu. Skarga może dotyczyć każdego aspektu działalności Urzędu.
2. Skargi mogą być wnoszone:
  - pisemnie, telegraficznie lub za pomocą faksu i poczty elektronicznej;
  - ustnie (telefonicznie) do PROTOKOŁU WNIESIENIA SKARGI (QP-7.9\_F01);
  - przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne (w formie materiałów prasowych lub innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi).
3. Odwołania mogą być wnoszone:
  - jedynie pisemnie bezpośrednio do Kierownika JN Nr 1445.

**Uwaga 1:** Odwołanie może być wniesione jedynie przez Stronę występującą wcześniej do JN Nr 1445 o wydanie decyzji (przeprowadzenie oceny zgodności) i będącą właścicielem prawnym i materialnym decyzji wydanej przez JN Nr 1445.

**Uwaga 2:** Od decyzji wydanej w trybie odwołania Stronie przysługuje prawo do kolejnego odwołania.

4. Terminy dotyczące postępowania ze skargami i odwołaniami:
  - datą wszczęcia postępowania w sprawie skargi lub odwołania jest dzień następnny po doręczeniu skargi lub odwołania do OUM w Krakowie;
  - Dyrektor rozpatruje skargę oraz odwołanie bezzwłocznie, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia wszczęcia postępowania;
  - Stronie przysługuje prawo wniesienia odwołania od decyzji wydanej przez JN Nr 1445 w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji.

5. Procedura postępowania ze skargami i odwołaniami jest udostępniana na życzenie dla wszystkich zainteresowanych stron.
6. Każda skarga lub odwołanie może być źródłem niezgodności i może wymagać wdrożenia korekcji i/lub działań korygujących zgodnie z procedurą QP-8.7.
7. W procesie rozpatrywania skarg i odwołań Urząd zapewnia zachowanie poufności i bezstronności w odniesieniu do Wnoszącego skargę lub odwołanie oraz przedmiotu skargi lub odwołania.
8. Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie skarg lub odwołań nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminacyjnymi w stosunku do Wnoszącego skargę lub odwołanie.
9. Odpowiedź na skargę oraz odwołanie udzielana jest zawsze w formie pisemnej (wydanie decyzji w przypadku odwołania).

## **5.2. Postępowanie ze skargami**

1. Rozpatrywanie skarg polega na wykonaniu następujących, kolejnych czynności oraz ich udokumentowaniu:
  - przyjęcie skargi i jej rejestracja – zgodnie z instrukcją kancelaryjną Urzędu;
  - wstępna ocena skargi;
  - powiadomienie Wnoszącego skargę o jej przyjęciu, statusie i przewidywanym terminie rozpatrzenia;
  - rozpatrzenie przedmiotu skargi;
  - udzielenie odpowiedzi Wnoszącemu skargę o sposobie rozpatrzenia skargi.

**Skargi nie zawierające imienia i nazwiska/nazwy instytucji oraz adresu wnoszącego skargę, pozostawia się bez rozpatrzenia.**

**Uwaga 3:** Skarga anonimowa nie jest rozpatrywana jednak informacje w niej zawarte mogą stanowić źródło do przeprowadzenia analizy ryzyk i ewentualnego podjęcia stosownych działań.

2. Pisemna skarga wniesiona do Urzędu jest traktowana jak typowe pismo wchodzące, które jest rejestrowane zgodnie z instrukcją kancelaryjną i przekazywane do Dyrektora Urzędu.
3. Skargi przyjmowane osobiście (lub telefonicznie) są zapisywane w postaci protokołu (QP-7.9\_F01) PROTOKÓŁ WNIESIENIA SKARGI w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, imię i nazwisko (nazwę instytucji), adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy, jak również podpisy zgłaszającego i przyjmującego skargę (w przypadku skarg przyjmowanych telefonicznie, w miejscu przeznaczonym na podpis, należy podać numer telefonu Wnoszącego skargę).
4. Podpisany PROTOKÓŁ WNIESIENIA SKARGI jest traktowany tak samo jak pisemna skarga wniesiona do Urzędu, po zarejestrowaniu przekazywany do Dyrektora.

5. Dyrektor, po zapoznaniu się ze skargą i ewentualnym zasięgnięciu opinii wybranych osób, podejmuje wstępną decyzję dotyczącą zasadności skargi oraz wyznacza osobę odpowiedzialną za jej rozpatrzenie.
6. Informację o uznaniu pisma za skargę otrzymuje PSZ, który rejestruje skargę w prowadzonym REJESTRZE SKARG I ODWOŁAŃ (QP-7.9\_F02).
7. Jeżeli pismo na etapie dekretacji Dyrektora zostało uznane za skargę niezasadną zostaje ono przekazane do PSZ, 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.
8. Jeżeli pismo na etapie dekretacji zostało uznane za skargę zasadną, Dyrektor nadaje mu status *Skarga* i wyznacza osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi. Oryginał pisma dotyczącego skargi otrzymuje PSZ, który nadaje jej nr sprawy i rejestruje w REJESTRZE SKARG I ODWOŁAŃ, następnie przekazuje jego kopię osobie rozpatrującej skargę oraz KKO, której skarga dotyczy.

**Uwaga 4:** 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 KO (Zespołu Technicznego) nie może być rozpatrywana w tej komórce (zespołe).

**Uwaga 5:** 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.

9. Bezpośrednio po otrzymaniu skargi uznanej za zasadną PSZ, po uzgodnieniu z osobą rozpatrującą skargę, powiadamia Wnoszącego o statusie skargi oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia.
10. Osoba rozpatrująca skargę, po jej otrzymaniu, w pierwszej kolejności sprawdza jej zasadność pod względem formalnym i merytorycznym oraz jej kompletność.
11. Jeżeli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, osoba rozpatrująca skargę wzywa, za pośrednictwem Dyrektora, Wnoszącego skargę do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków w terminie spowoduje pozostawienie skargi bez rozpatrzenia.
12. Jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga dodatkowych materiałów i wyjaśnień od zewnętrznych organów, organizacji lub instytucji osoba rozpatrująca skargę może zwrócić się, za pośrednictwem Dyrektora, do tych stron o przekazanie potrzebnych materiałów i wyjaśnień. W razie potrzeby osoba rozpatrująca skargę może zasięgać opinii innych KO (Zespołów Technicznych wchodzących w skład JN Nr 1445) OUM w Krakowie.

13. Osoba rozpatrująca skargę sporządza RAPORT Z ROZPATRZENIA SKARGI (QP-7.9\_F03), w którym zamieszcza krótki opis podjętych działań wyjaśniających, spis dokumentów i zapisów związanych ze sprawą oraz propozycję odpowiedzi dla Wnoszącego skargę, a następnie przekazuje go PSZ.
14. PSZ, po dokonaniu odpowiednich zapisów w REJESTRZE SKARG I ODWOŁAŃ, 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.
15. 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. PSZ, w razie konieczności, konsultuje treść odpowiedzi z Radcą Prawnym OUM w Krakowie.
16. 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. PSZ, w razie konieczności, konsultuje treść odpowiedzi z Radcą Prawnym OUM w Krakowie.
17. Dyrektor, po zapoznaniu się z RAPORTEM Z ROZPATRZENIA SKARGI oraz pozostałymi materiałami z nią związanymi, zaakceptowaną odpowiedź przesyła do Wnoszącego skargę. Kopię raportu oraz odpowiedzi otrzymuje również KKO (Kierownik Zespołu Technicznego) działalności, której skarga dotyczyła.
18. Dyrektor zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść opublikowanego przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

### **5.3. Postępowanie z odwołaniami**

1. Rozpatrywanie odwołania polega na wykonaniu następujących, kolejnych czynności oraz ich udokumentowaniu:
  - przyjęcie odwołania i jego rejestracja – zgodnie z instrukcją kancelaryjną Urzędu;
  - rozpatrzenie odwołania;
  - podjęcie decyzji w sprawie odwołania;
  - powiadomienie Wnoszącego odwołanie o sposobie jego rozpatrzenia (wydanie decyzji).
2. Odwołanie wniesione do Urzędu jest rejestrowane zgodnie z instrukcją kancelaryjną i przekazywane do Dyrektora Urzędu – Kierownika JN Nr 1445.
3. Informację o wpłynięciu odwołania otrzymuje PSZ, który rejestruje odwołanie w prowadzonym REJESTRZE SKARG I ODWOŁAŃ (QP-7.9\_F02).

4. Odwołania dotyczące decyzji wydanych przez JN Nr 1445 rozpatruje Kierownik Jednostki Notyfikowanej lub osoba przez Niego pisemnie upoważniona, funkcjonująca w strukturze JN Nr 1445, wyznaczona do rozpatrzenia odwołania.
5. Kierownik JN Nr 1445 rozpatrując odwołanie może zasięgać opinii i/lub wyjaśnień Kierownika Technicznego Zespołu Technicznego realizującego czynności techniczne będące podstawą wydania decyzji.
6. Kierownik JN Nr 1445 może:
  - odrzucić odwołanie z powodu niespełnienia wymogów formalnych, tj.: przekroczenia terminu wnoszenia odwołań, niezasadności odwołania, braku uprawnień do wniesienia odwołania;
  - uznać odwołanie i na podstawie decyzji skierować do ponownego rozpatrzenia (ponownego przeprowadzenia oceny zgodności);
  - uznać odwołanie i rozstrzygnąć co do istoty sprawy – zmienić wydaną decyzję na podstawie posiadanych dowodów.
7. W każdym z wymienionych przypadków osoba rozpatrująca odwołanie przygotowuje decyzję, którą po podpisaniu przez Kierownika JN Nr 1445 przesyła do Wnoszącego odwołanie i do wiadomości, do Kierownika Technicznego Zespołu Technicznego przeprowadzającego ocenę zgodności będącą przedmiotem odwołania.
8. W przypadku uznania odwołania i podjęcia decyzji o ponownym przeprowadzeniu oceny zgodności. Jeżeli Strona wnosząca odwołanie uzna decyzję Kierownika JN Nr 1445 za zadawalającą to dalsze postępowanie prowadzone jest przez Zespół Techniczny przeprowadzający wcześniej ocenę zgodności jako kontynuacja wcześniejszej sprawy. Postępowanie toczy się na koszt Jednostki Notyfikowanej.
9. Od nowej decyzji wydanej w takim postępowaniu Stronie wnoszącej odwołanie przysługuje prawo do wniesienia odwołania.
10. Stronie wnoszącej odwołanie, niezadowolonej z decyzji, przysługuje, zgodnie z Kodeksem Cywilnym, prawo do skierowania sprawy, do sądu przywołanego w umowie o wykonanie oceny zgodności.

#### **5.4. Działania po rozpatrzeniu skargi lub odwołania**

1. Jeśli wykryte w trakcie rozpatrywania skargi lub odwołania nieprawidłowości miały wpływ na wynik usługi metrologicznej lub nie jest możliwe jednoznaczne wykluczenie takiego wpływu, powinny zostać podjęte działania zgodnie z procedurą QP-7.10 NADZOROWANIE PRAC NIEZGODNYCH Z WYMAGANIAMI i/lub QP-8.7 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE.
2. Jeśli skutek wniesionej skargi powstaje podejrzenie, że Urząd (ZLW lub JN Nr 1445) nie działa zgodnie ze swoją polityką, celami lub wymaganiami wdrożonego Systemu Zarządzania, niezwłocznie przeprowadzany jest audyt wewnętrzny obszarów, których dotyczy skarga – zgodnie z procedurą QP-8.8.
3. Skargi i odwołania omawiane są na przeglądach zarządzania prowadzonych w Urzędzie zgodnie z procedurą QP-8.9.



### **5.5. Zapisy dotyczące skarg i odwołań**

PSZ przechowuje wszystkie dokumenty/materiały dotyczące danej skargi lub odwołania w oddzielnych teczkach oznaczonych odpowiednio napisem *Skarga* lub *Odwołanie* i numerami nadanym skardze lub odwołaniu w momencie wpisu do spisu spraw oraz do REJESTRU SKARG I ODWOŁAŃ. Komórki Organizacyjne oraz Zespoły Techniczne biorące udział w rozpatrywaniu skarg i odwołań przechowują stosowne zapisy w ramach swojej działalności merytorycznej zgodnie z instrukcją kancelaryjną OUM w Krakowie.

Dokumenty i zapisy mogą zostać udostępnione audytorom podczas audytów wewnętrznych i zewnętrznych.

### **6. ALGORYTM (SCHEMAT BLOKOWY)**

Niniejsza procedura nie wymaga schematu blokowego.

### **7. WYKAZ DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ**

Dokumenty związane z niniejszą procedurą zamieszczone są w KZJ\_ZLW\_Z09.

### **8. WYKAZ ZAPISÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ**

F01 – Protokół wniesienia skargi  
F02 – Rejestr skarg i odwołań  
F03 – Raport z rozpatrzenia skargi

### **9. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW I FORMULARZY**

QP-7.9\_Z01\_ALGORYTM ROZPATRYWANIA SKARG  
QP-7.9\_Z02\_ALGORYTM ROZPATRYWANIA ODWOŁAŃ  
QP-7.9\_F01\_PROTOKÓŁ WNIESIENIA SKARGI  
QP-7.9\_F02\_REJESTR SKARG I ODWOŁAŃ  
QP-7.9\_F03\_RAPORT Z ROZPATRZENIA SKARGI

### **10. ZMIANY W STOSUNKU DO POPRZEDNIEGO WYDANIA**

Brak zmian – pierwsze wydanie