

OUM 3	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	19
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Wydanie	03
		Data wydania	20.06.06
		Strona / stron	
	Nr systemowy: P/OUM3/08	Aktualizacja	0

Nr egzemplarza	
----------------	--

Procedura dotyczy wymagań:
p. 4.8 normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005
p. 7.2.3 normy PN-EN ISO 9001:2009

Opracowała: mgr inż. Katarzyna Grubecka Inspektor w Wydziale Nadzoru i Polityki Rynkowej Data:	Sprawdził: inż. Zbigniew Lewandowski Naczelnik Wydziału Nadzoru i Polityki Rynkowej Data:	Zatwierdził: mgr inż. Józef Caliński Dyrektor Data:
---	--	--

Niniejszy dokument stanowi własność Okręgowego Urzędu Miar we Wrocławiu. Wprowadzanie zmian, rozporządzanie oraz kopiowanie bez zgody Pełnomocnika Dyrektora ds. Systemu Zarządzania jest niedozwolone.

OUM 3	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	19
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Wydanie	04
		Data wydania	10.07.2012
		Strona / stron	2/9
	Nr systemowy: P/OUM3/08	Aktualizacja	0

SPIS TREŚCI

1.	Cel procedury	str.	3
2.	Zakres obowiązywania	str.	3
3.	Odpowiedzialność	str.	3
4.	Dokumenty związane	str.	3
5.	Definicje i terminologia	str.	4
6.	Opis postępowania	str.	5
7.	Wykaz formularzy	str.	8
8.	Rozdzielnik	str.	8

OUM 3	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	19
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Wydanie	04
		Data wydania	10.07.2012
		Strona / stron	3/9
	Nr systemowy: P/OUM3/08	Aktualizacja	0

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie, że skarga wniesiona na działalność komórek i jednostek organizacyjnych zostanie rozpatrzona obiektywnie z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz obowiązujących w systemie zasad, a wnioski wynikające z jej rozpatrzenia zostaną wykorzystane do doskonalenia systemu zarządzania i działalności podstawowej OUM i Obw.UM, podejmowania działań mających na celu wzrost poziomu jakości świadczonych usług oraz osiągnięcia wyższych standardów bieżącej obsługi Klienta i jego usatysfakcjonowania.

2. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Procedura dotyczy wszystkich skarg zgłoszonych przez Klientów (wewnętrznych i zewnętrznych) na działalność komórek i jednostek organizacyjnych.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 3.1. Dyrektor odpowiada za nadzór nad właściwym i zgodnym z obowiązującymi przepisami rozpatrywaniem skarg oraz powołuje zespół do rozpatrzenia skargi i wskazuje jego przewodniczącego.
- 3.2. Naczelnik Obw.UM odpowiada za nadzór nad właściwym i zgodnym z obowiązującymi przepisami rozpatrywaniem skarg oraz powołuje zespół do rozpatrzenia skargi i wskazuje jego przewodniczącego oraz za:
 - przechowywanie dokumentacji skarg,
 - prowadzenie rejestru skarg.
- 3.3. Zespół do rozpatrzenia skargi odpowiada za właściwe i zgodne z obowiązującymi przepisami prowadzenie postępowania wyjaśniającego związanego z rozpatrzeniem skargi.
- 3.4. Przewodniczący zespołu odpowiada za:
 - wpisanie skargi do Rejestru skarg,
 - sporządzenie Raportu,
 - przekazanie dokumentacji skargi Naczelnikowi Obw.UM lub do Wydziału WN oraz kierownikowi RK po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
- 3.5. Naczelnik Wydziału WN odpowiada za:
 - przechowywanie dokumentacji skarg,
 - prowadzenie rejestru skarg.
- 3.6. Kierownik RK odpowiada za wpięcie do akt personalnych dokumentacji w postępowaniu dotyczącym skargi skierowanej na pracownika OUM lub Obw.UM.
- 3.7. Wszyscy pracownicy OUM i Obw.UM odpowiadają za rzetelne przekazywanie zgodnych ze stanem faktycznym informacji, niezbędnych do rozpatrzenia i załatwienia skargi.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- 4.1. Procedura ogólna P/OUM3/04, Działania korygujące i zapobiegawcze.

OUM 3	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	19
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Wydanie	04
		Data wydania	10.07.2012
		Strona / stron	4/9
	Nr systemowy: P/OUM3/08	Aktualizacja	1

- 4.2. Procedura ogólna P/OUM3/09, Nadzorowanie wzorcowań niezgodnych z wymaganiami.
- 4.3. Procedura ogólna P/OUM3/10, Obsługa Klienta oraz monitorowanie jego potrzeb i poziomu zadowolenia.
- 4.4. Procedura ogólna P/OUM3/11, Postępowanie z korespondencją.
- 4.5. Procedura ogólna P/OUM3/35, Nadzorowanie usługi niezgodnej.
- 4.6. Regulamin organizacyjny Okręgowego Urzędu Miar we Wrocławiu, stanowiący załącznik do zarządzenia nr 5 Prezesa Głównego Urzędu Miar z dnia 3 listopada 2009 r., dalej zwany „regulamin 4.6”.
- 4.7. Regulaminy organizacyjne Obwodowych Urzędów Miar we Wrocławiu, w Legnicy, w Jeleniej Górze, w Świdnicy, w Brzegu, w Opolu i w Nysie, stanowiące załączniki do zarządzeń nr 100 do 107 Prezesa Głównego Urzędu Miar z dnia 31 października 2006 r., dalej zwane „regulaminy 4.7”.
- 4.8. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

5. DEFINICJE I TERMINOLOGIA

Dla potrzeb niniejszej procedury wprowadza się następujące określenia:

- 5.1. **Dyrektor** – Dyrektor OUM, **który jest kierownikiem jednostki notyfikowanej (KJN)**.
- 5.2. **OUM** – Okręgowy Urząd Miar we Wrocławiu.
- 5.3. **Naczelnik Obw.UM** – naczelnik obwodowego urzędu miar mający siedzibę na obszarze działania OUM.
- 5.4. **Obw.UM** – obwodowy urząd miar mający siedzibę na obszarze działania OUM.
- 5.5. **kierownik RK** – kierownik Referatu Kadr.
- 5.6. **Naczelnik WN** – naczelnik Wydziału WN.
- 5.7. **WN** – Wydział Nadzoru i Polityki Rynkowej w OUM.
- 5.8. **KKJO** – Naczelnik Obw.UM wymieniony w regulaminach 4.7 oraz naczelnik, kierownik, pracownik samodzielny komórki organizacyjnej wymienionej w § 3.1 regulaminu 4.6.
- 5.9. **KJO** – komórka organizacyjna OUM i/lub jednostka organizacyjna – Obw.UM.
- 5.10. **Skarga (Sk)** – środek prawny w procesie administracyjnym przysługujący obywatelom Rzeczypospolitej Polskiej i organizacjom społecznym, składany do określonych organów i zmierzający do zmiany lub uchylecia orzeczenia tych organów.
Pod pojęciem skargi w ujęciu niniejszej procedury należy rozumieć także zażalenia i inne wnoszone sprawy, które wskazują na:
 - zaniebdanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez KJO albo przez ich pracowników,
 - naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
 - przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

OUM 3	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	19
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Wydanie	04
		Data wydania	10.07.2012
		Strona / stron	5/9
	Nr systemowy: P/OUM3/08	Aktualizacja	1

- 5.11. **Reklamacja (R)** – nie noszące znamion skargi zastrzeżenie wnoszone na ogół przez Klienta, związane z realizowanymi dla niego pracami, dotyczące np. nie dotrzymania uzgodnień wynikających z przeglądu umowy, niejasności oraz pomyłek w wystawionych dowodach kontroli metrologicznej, względnie w wystawionych rachunkach za zrealizowane prace.
- 5.12. **Wniosek (Wn)** – propozycja strony drugiej, na ogół Klienta, dotycząca np. zmian w organizacji pracy i sposobie obsługi Klienta, zakresu świadczonych usług itp.
- 5.13. **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub nie posiadająca osobowości prawnej, dla której OUM lub Obw.UM wykonuje czynności określone w regulaminie 4.6 i regulaminach 4.7.
- 5.14. **Laboratorium wzorcujące** - wyodrębniony w strukturze organizacyjnej OUM wydział techniczny wykonujący wzorcowanie lub Obw.UM.
- 5.15. **Odwołanie (Od)** - wystąpienie przez dostawcę przedmiotu inspekcji do jednostki inspekcyjnej o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do przedmiotu tej inspekcji.

6. OPIS POSTĘPOWANIA

- 6.1. Zastrzeżenia dotyczące działalności KJO oraz sposobu obsługi Klienta, mogą być wnoszone wyłącznie w formie pisemnej.
- 6.2. Źródło zastrzeżeń stanowią między innymi:
- zastrzeżenie Klienta, co do jakości wykonanej dla niego usługi,
 - zastrzeżenia Klienta uczestniczącego w pomiarach, dotyczące ich przebiegu - jeśli noszą znamiona skargi wg procedury ogólnej P/OUM3/10,
 - informacje od innych stron, np.: telewizja, radio, prasa itp.,
 - informacje wynikające z ankiety dotyczącej satysfakcji i opinii Klienta o usługach świadczonych przez KJO - jeśli noszą znamiona skargi wg procedury ogólnej P/OUM3/10.
- 6.3. Skargi mogą być przekazane KKJO lub bezpośrednio Dyrektorowi lub Naczelnikowi Obw.UM.
- 6.4. Zastrzeżenia będące pismami wpływającymi do OUM lub Obw.UM, podlegają rejestracji w dzienniku korespondencyjnym OUM lub Obw.UM zgodnie z zasadami wynikającymi z procedury ogólnej P/OUM3/11 oraz są przedkładane Dyrektorowi lub Naczelnikowi Obw.UM celem dekretacji i zakwalifikowania jako: skarga (**Sk**), wniosek (**Wn**), reklamacja (**R**) lub odwołanie (**Od**).
- 6.5. Przedmiotem niniejszej procedury są wyłącznie zastrzeżenia Klienta zakwalifikowane przez Dyrektora lub Naczelnika Obw.UM jako skarga lub odwołanie, które jest rozpatrywane w takim samym trybie, co skarga. Zastrzeżenia zakwalifikowane jako reklamacje są rozpatrywane w trybie wynikającym z procedury ogólnej P/OUM3/09 i przekazywane do Laboratorium wzorcującego lub procedury ogólnej P/OUM3/35 i przekazywane do odpowiedniego KKJO. Wnioski są przekazywane KKJO celem ewentualnego wykorzystania przy doskonaleniu systemu zarządzania.
- 6.6. Dekretacja skargi przez Dyrektora lub Naczelnika Obw.UM obejmuje powołanie zespołu do rozpatrzenia skargi i wskazanie przewodniczącego.
- 6.7. Po dekretacji skarga zostaje przekazana przewodniczącemu zespołu rozpatrującego skargę. Pozostali członkowie zespołu zostają powiadomieni pisemnie (kopią pisma będącego skargą) lub ustnie o powołaniu do zespołu rozpatrującego skargę.

OUM 3	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	19
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Wydanie	04
		Data wydania	10.07.2012
		Strona / stron	6/9
	Nr systemowy: P/OUM3/08	Aktualizacja	0

- 6.8. Przewodniczący zespołu powołany przez Dyrektora zwraca się do Wydziału WN o nadanie skardze znaku sprawy zgodnie z Instrukcją kancelaryjną OUM oraz dokonanie wpisu w Rejestrze skarg (formularz F1-P/OUM3/08) prowadzonym w Wydziale WN i zakłada Raport z rozpatrzenia skargi (formularz F2-P/OUM3/08) nadając mu numer odpowiadający pozycji wpisu w rejestrze.
- 6.9. Przewodniczący zespołu w postępowaniu w sprawie skarg toczącym się w Obw.UM nadaje skardze znak sprawy zgodnie z Instrukcją kancelaryjną OUM oraz dokonuje wpisu w Rejestrze skarg (formularz F1-P/OUM3/08) prowadzonym przez Naczelnika Obw.UM i zakłada Raport z rozpatrzenia skargi (formularz F2-P/OUM3/08) nadając mu numer odpowiadający pozycji wpisu w rejestrze.
- 6.10. Przewodniczący zespołu do rozpatrzenia skargi koordynuje dalszy przebieg jej rozpatrzenia korzystając przy tym z opinii i informacji uzyskanych od właściwych KKJO oraz pracowników merytorycznie związanych z charakterem skargi.
Skarga na określonego pracownika nie może być rozpatrywana przy współudziale tego pracownika ani też pracownika, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej. Pracownicy ci są jednak zobowiązani do udzielenia zespołowi do rozpatrzenia skargi wszelkich stosownych wyjaśnień.
- 6.11. Jeżeli skarga dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Dyrektor lub Naczelnik Obw.UM rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od otrzymania, właściwym organom, przesyłając im odpis skargi i zawiadamiając o powyższym wnoszącego skargę.
- 6.12. Zespół do rozpatrzenia skargi sprawdza jej zasadność pod względem formalnym i merytorycznym. Jeśli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, wzywa wnoszącego skargę do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania pisma, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpatrzenia.
- 6.13. Jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga dodatkowych materiałów i wyjaśnień od zewnętrznych organów oraz organizacji lub instytucji, zespół może zwrócić się za pośrednictwem Dyrektora lub Naczelnika Obw.UM z prośbą o ich przekazanie.
- 6.14. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego przewodniczący zespołu sporządza w dwóch egzemplarzach raport, w którym zamieszcza zwięzły opis podjętych działań wyjaśniających, spis dokumentów i zapisów związanych ze sprawą, sugestie odnośnie jej zasadności oraz propozycję sposobu załatwienia skargi łącznie z propozycją treści odpowiedzi dla zgłaszającego. Jeżeli skarga została przez zespół uznana za zasadną, przewodniczący zespołu podaje w raporcie swoje propozycje w zakresie podjęcia określonych działań korygujących i zapobiegawczych.
Sporządzony raport zostaje przekazany do rozpatrzenia i zatwierdzenia Dyrektorowi lub Naczelnikowi Obw.UM, co podlega odnotowaniu w rejestrze. Do raportu zostają dołączone wszystkie dokumenty i zapisy istotne dla załatwienia sprawy.
- 6.15. Jeżeli Dyrektor lub Naczelnik Obw.UM ma zastrzeżenia do sposobu przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego lub treści raportu względnie odpowiedzi dla zgłaszającego i nie widzi możliwości ich zatwierdzenia, kieruje raport do ponownego rozpatrzenia przez ze-

OUM 3	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	19
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Wydanie	04
		Data wydania	10.07.2012
		Strona / stron	7/9
	Nr systemowy: P/OUM3/08	Aktualizacja	0

spół wraz z odpowiednim komentarzem i wskazówkami dotyczącymi dalszego toku postępowania.

- 6.16. Po zatwierdzeniu raportu przez Dyrektora lub Naczelnika Obw.UM, przewodniczący zespołu przygotowuje dla skarżącego powiadomienie o sposobie załatwienia skargi, które po podpisaniu przez Dyrektora lub Naczelnika Obw.UM przesyłane jest skarżącemu oraz do wiadomości właściwemu KKJO. Powiadomienie jw. winno zawierać: pełną identyfikację organu od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska osoby uprawnionej do załatwienia skargi. Powiadomienie zawiera pouczenie o drodze odwoławczej.
- 6.17. Jeśli skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną, powiadomienie o oddaleniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a przewodniczący zespołu do rozpatrzenia skargi uzgadnia treść powiadomienia z Radcą Prawnym.
- 6.18. Dyrektor lub Naczelnik Obw.UM 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.
- 6.19. Kopia zatwierdzonego przez Dyrektora Raportu z rozpatrzenia skargi zostaje przekazana Pełnomocnikowi Dyrektora ds. Systemu Zarządzania, który w razie potwierdzenia takiej potrzeby wszczyna w trybie wynikającym z procedury ogólnej P/OUM3/04 właściwe działania korygujące i zapobiegawcze, zmierzające do usunięcia przyczyn powstawania stwierdzonych uchybień oraz zapobiegania im w przyszłości.
- 6.20. Każda skarga powinna być załatwiona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od daty wpłynięcia do OUM lub Obw.UM. Skargę uważa się za załatwioną jeśli:
- została przyjęta i zarejestrowana,
 - została rozpatrzona formalnie i merytorycznie w oparciu o przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz dokumentację systemu zarządzania,
 - udzielono skarżącemu odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi,
 - zrealizowano działania wynikające z udzielonej skarżącemu odpowiedzi.
- Data wszczęcia postępowania jest następnym dniem po doręczeniu skargi do OUM lub Obw.UM.
- 6.21. Po załatwieniu skarga wraz z dokumentami i zapisami oraz korespondencją, zostaje przekazana Naczelnikowi Obw.UM (jeżeli postępowanie toczyło się w Obw.UM) lub Naczelnikowi Wydziału WN (jeżeli postępowanie toczyło się w OUM) oraz kierownikowi RK w celu wpięcia do akt personalnych – jeśli dotyczy bezpośrednio pracownika OUM lub Obw.UM. Zostają przy tym wypełnione właściwe kolumny rejestru skarg.
- 6.22. Reklamacje, zarejestrowane w dzienniku korespondencyjnym jako pisma wpływające, są przekazywane bezpośrednio do załatwienia właściwym merytorycznie KKJO i nie podlegają wpisowi do rejestru skarg.
- 6.23. Reklamacje Klienta, związane z realizowanymi dla niego pracami i nie noszące znamion skargi, są wyjaśniane i rozpatrywane przez KKJO w trybie wynikającym z procedur ogólnych P/OUM3/09 lub P/OUM3/35 oraz z uwzględnieniem ustaleń procedury ogólnej P/OUM3/10. Reklamacje jak wyżej mogą między innymi dotyczyć:

OUM 3	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	19
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Wydanie	04
		Data wydania	10.07.2012
		Strona / stron	8/9
	Nr systemowy: P/OUM3/08	Aktualizacja	0

- postępowania pracowników OUM lub Obw.UM w sprawach związanych z kontaktami z Klientem oraz z realizowanymi dla niego pracami,
- zakresu prowadzonych prac oraz ich zgodności z ustaleniami,
- przebiegu i wyników realizowanych dla Klienta prac,
- merytorycznych treści wystawionych świadectw przyrządów pomiarowych,
- wartości faktur za wykonane usługi OUM lub Obw.UM.

6.24. W zakresie nie wynikającym z niniejszej procedury przy rejestracji dokumentów i korespondencji związanej ze skargami obowiązują postanowienia procedury ogólnej P/OUM3/11.

6.25. Dokumenty związane z realizacją procedury są przechowywane :

- Rejestr skarg - przez Naczelnika Obw.UM oraz Wydział WN,
- wniesione skargi, raporty z rozpatrzenia skargi, powiadomienia oraz zgromadzona korespondencja i dokumentacja z rozpatrzenia skargi - przez Naczelnika Obw.UM (postępowanie toczące się z Obw.UM) lub Wydział WN (postępowanie toczące się w OUM) oraz przez Referat Kadr w aktach personalnych,
- kopie raportów z rozpatrzenia skargi - przez Pełnomocnika Dyrektora ds. Systemu Zarządzania.

Dokumenty jak wyżej są przechowywane w teczkach, skoroszytach lub segregatorach oznakowanych SKARGI łącznie dla każdej rozpatrywanej sprawy w okresie wynikającym z ustaleń Instrukcji kancelaryjnej OUM.

7. WYKAZ FORMULARZY

F1-P/OUM3/08, Rejestr skarg.

F2-P/OUM3/08, Raport z rozpatrzenia skargi.

OUM 3	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	19
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI	Wydanie	04
		Data wydania	10.07.2012
		Strona / stron	9/9
	Nr systemowy: P/OUM3/08	Aktualizacja	0

8. ROZDZIELNIK

Nr egzemplarza	Użytkownik
1	Stanowisko ds. Systemu Zarządzania (SJ)
2	Dyrektor (DN)
3	Wydział Nadzoru i Polityki Rynkowej (WN)
4	Wydział Długości i Kąta (W1)
5	Wydział Objętości i Ciśnienia (W2)
6	Wydział Masy i Siły (W3)
7	Wydział Elektryczny (W4)
8	Wydział Elektroniki (W5)
9	Obwodowy Urząd Miar we Wrocławiu (Obw.UM1)
10	Obwodowy Urząd Miar w Legnicy (Obw.UM3)
11	Obwodowy Urząd Miar w Jeleniej Górze (Obw.UM4)
12	Obwodowy Urząd Miar w Świdnicy (Obw.UM5)
13	Obwodowy Urząd Miar w Brzegu (Obw.UM6)
14	Obwodowy Urząd Miar w Opolu (Obw.UM7)
15	Obwodowy Urząd Miar w Nysie (Obw.UM8)
16	Wydział Finansowo-Księgowy (WK)
17	Wydział Administracyjno-Gospodarczy (WA)
18	Referat Kadr (RK)
19	Stanowisko ds. BHP i Ochrony Ppoż. (BHP)
20	Stanowisko ds. Kontroli Wewnętrznej (KW)
21	Radca Prawny (RP)
22	Stanowisko ds. Obronnych (SO) i Stanowisko ds. Ochrony Informacji Nie-jawnych (SN)