


| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDURA OGÓLNA | Nr wydania | 6 |
| | POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI | Data wydania | 22.11.2019 |
| | | Strona ze stron | 1/7 |
| | Nr systemowy: P/OUM3/08 | Nr zm./Nr akt. | 0/0 |


| | |
|----------------|--|
| Nr egzemplarza | |
|----------------|--|

Procedura dotyczy wymagań:
pkt. 7.9 normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02

| | | | | | |
|--|---------|--|---------|---|---------|
| OPRACOWAŁ: mgr inż. Katarzyna Grubecka specjalista w Wydziale Usług Metrologicznych, stanowisko ds. systemu zarządzania (SZ) | | SPRAWDZIŁ: mgr inż. Grzegorz Galik Naczelnik Wydziału Usług Metrologicznych, Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania | | ZATWIERDZIŁ: mgr Robert Czajkowski, Dyrektor | |
| Data: | Podpis: | Data: | Podpis: | Data: | Podpis: |
| | | | | | |

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


SPIS TREŚCI

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDURA OGÓLNA | Nr wydania | 6 |
| | POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI | Data wydania | 22.11.2019 |
| | | Strona ze stron | 2/7 |
| | Nr systemowy: P/OUM3/08 | Nr zm./Nr akt. | 0/0 |

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

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie, że skarga wniesiona na działalność komórek organizacyjnych Okręgowego Urzędu Miar we Wrocławiu 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, podejmowania działań mających na celu wzrost poziomu jakości świadczonych usług oraz osiągnięcia wyższych standardów bieżącej obsługi Klienta i jego usatysfakcjonowania.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDURA OGÓLNA | Nr wydania | 6 |
| | POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI | Data wydania | 22.11.2019 |
| | | Strona ze stron | 3/7 |
| | Nr systemowy: P/OUM3/08 | Nr zm./Nr akt. | 0/0 |

2. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Procedura dotyczy wszystkich skarg zgłoszonych przez Klientów (wewnętrznych i zewnętrznych) na działalność komórek organizacyjnych Okręgowego Urzędu Miar we Wrocławiu.

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. Zespół do rozpatrzenia skargi odpowiada za właściwe i zgodne z obowiązującymi przepisami prowadzenie postępowania wyjaśniającego związanego z rozpatrzeniem skargi.
- 3.3. Przewodniczący zespołu odpowiada za:
 - sporządzenie Raportu (formularz F2-P/OUM3/08),
 - przekazanie dokumentacji skargi do pracownika Sekretariatu oraz kierownikowi RK po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
- 3.4. Pracownik Sekretariatu odpowiada za:
 - prowadzenie Rejestru skarg (formularz F1-P/OUM3/08),
 - wpisanie skargi do Rejestru skarg,
 - przechowywanie dokumentacji skarg.
- 3.5. Kierownik RK odpowiada za wpięcie dokumentacji w postępowaniu dotyczącym skargi na pracownika Okręgowego Urzędu Miar we Wrocławiu do jego akt personalnych.
- 3.6. Wszyscy pracownicy Okręgowego Urzędu Miar we Wrocławiu 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.
- 4.2. Procedura ogólna P/OUM3/07, Przegląd zapytań, ofert i umów.
- 4.3. Procedura ogólna P/OUM3/09, Prace niezgodne z wymaganiami.
- 4.4. Regulamin organizacyjny Okręgowego Urzędu Miar we Wrocławiu, stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia nr 6 Prezesa Głównego Urzędu Miar z dnia 28 września 2018 r. w sprawie nadania statutu i regulaminu Okręgowemu Urzędowi Miar we Wrocławiu.
- 4.5. 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**) oraz kierownikiem Zespołu Laboratoriów Wzorcujących.
- 5.2. **Laboratorium wzorcujące** - wyodrębnione w strukturze organizacyjnej OUM laboratorium wykonujące wzorcowanie.
- 5.3. **Laboratorium** (pkt. 3.6 normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018) – jednostka realizująca jedną lub więcej następujących działalności: badanie, wzorcowanie, pobieranie próbek poddawanych następnie badaniom lub wzorcowaniom.
- 5.4. **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub nie posiadająca osobowości prawnej, dla której OUM wykonuje czynności określone w Regulaminie.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDURA OGÓLNA | Nr wydania | 6 |
| | POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI | Data wydania | 22.11.2019 |
| | | Strona ze stron | 4/7 |
| | Nr systemowy: P/OUM3/08 | Nr zm./Nr akt. | 0/0 |


- 5.5. **Komórki organizacyjne** – komórki organizacyjne wymienione w **Regulaminie**, np. **RK** – Referat Kadr, **Sekretariat**, wydziały zamiejskowe.
- 5.6. **Odwołanie** - wystąpienie przez dostawcę przedmiotu inspekcji do jednostki inspekcyjnej o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do przedmiotu tej inspekcji.
- 5.7. **OUM** – Okręgowy Urząd Miar we Wrocławiu.
- 5.8. **Regulamin** – Regulamin organizacyjny Okręgowego Urzędu Miar we Wrocławiu wymieniony w pkt. 4.6 procedury.
- 5.9. **Reklamacja** – 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.
- 5.10. **Skarga** (pkt. 3.2 normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018) – wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do laboratorium, dotyczące działań lub wyników tego laboratorium, na które oczekuje się odpowiedzi.
- 5.11. **Skarga** – 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:
- zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez komórki organizacyjne albo przez ich pracowników,
 - naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
 - przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
- 5.12. **Wniosek** – propozycja strony drugiej, na ogół Klienta, dotycząca np. zmian w organizacji pracy i sposobie obsługi Klienta, zakresu świadczonych usług itp.

6. OPIS POSTĘPOWANIA

- 6.1. Zastrzeżenia dotyczące działalności OUM 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,
 - informacje od innych stron, np.: telewizja, radio, prasa itp.,
 - informacje wynikające z ankiety dotyczącej satysfakcji i opinii Klienta o usługach świadczonych przez OUM - jeśli noszą znamiona skargi.
- 6.3. Skargi mogą być przekazane do komórki organizacyjnej lub bezpośrednio Dyrektorowi.
- 6.4. Zastrzeżenia będące pismami wpływającymi do OUM podlegają rejestracji w dzienniku korespondencyjnym OUM zgodnie z zasadami wynikającymi z Instrukcji kancelaryjnej oraz są przedkładane Dyrektorowi celem dekretacji i zakwalifikowania jako: skarga, wniosek, reklamacja lub odwołanie.
- 6.5. Przedmiotem niniejszej procedury są wyłącznie zastrzeżenia Klienta zakwalifikowane przez Dyrektora 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 wzorcowego. Wnioski są przekazywane do Pełnomocnika Dyrektora ds. Systemu Zarządzania celem ewentualnego wykorzystania przy doskonaleniu systemu zarządzania.


| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDURA OGÓLNA | Nr wydania | 6 |
| | POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI | Data wydania | 22.11.2019 |
| | | Strona ze stron | 5/7 |
| | Nr systemowy: P/OUM3/08 | Nr zm./Nr akt. | 0/0 |

- 6.6. Skarga przyjęta w komórce organizacyjnej powinna być przekazana do Sekretariatu.
- 6.7. Pracownik sekretariatu nanosi pieczęć wpływu (potwierdza przyjęcie skargi od Klienta) i przekazuje ją w korespondencji do Dyrektora.
- 6.8. Dyrektor dekretuje skargę powołując zespół do rozpatrzenia skargi i wskazując przewodniczącego zespołu. **W skład zespołu mogą wchodzić tylko osoby niezaangażowane w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy.**
- 6.9. Po otrzymaniu skargi od Dyrektora, pracownik sekretariatu wpisuje skargę do Rejestru skarg, nanosząc znak sprawy zgodnie z Instrukcją kancelaryjną OUM oraz przekazuje skargę przewodniczącemu zespołu rozpatrującego skargę. Pozostali członkowie zespołu zostają powiadomieni pisemnie (kopią pisma będącego skargą) lub ustnie o powołaniu do zespołu rozpatrującego skargę.
- 6.10. Przewodniczący zespołu zakłada Raport z rozpatrzenia skargi nadając mu numer odpowiadający znakowi sprawy.
- 6.11. Przewodniczący zespołu do rozpatrzenia skargi koordynuje dalszy przebieg jej rozpatrzenia korzystając przy tym z opinii i informacji uzyskanych od właściwych komórek organizacyjnych 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.
- 6.12. Jeżeli skarga dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Dyrektor 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 wnoszącą skargę.
- 6.13. 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.
- 6.14. Jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga dodatkowych materiałów i wyjaśnień od zewnętrznych organów oraz organizacji lub instytucji, zespół może zwrócić się za pośrednictwem Dyrektora z prośbą o ich przekazanie.
- 6.15. 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, co podlega odnotowaniu w Rejestrze skarg. Do Raportu zostają dołączone wszystkie dokumenty i zapisy istotne dla załatwienia sprawy.
- 6.16. Jeżeli Dyrektor 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 zespół wraz z odpowiednim komentarzem i wskazówkami dotyczącymi dalszego toku postępowania.
- 6.17. Po zatwierdzeniu Raportu przez Dyrektora, przewodniczący zespołu przygotowuje dla skarżącego powiadomienie o sposobie załatwienia skargi, które po podpisaniu przez Dyrektora przesyłane jest skarżącemu oraz do wiadomości właściwemu kierownikowi komórki

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDURA OGÓLNA | Nr wydania | 6 |
| | POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI | Data wydania | 22.11.2019 |
| | | Strona ze stron | 6/7 |
| | Nr systemowy: P/OUM3/08 | Nr zm./Nr akt. | 0/0 |

organizacyjnej, której skarga dotyczy. Powiadomienie 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.

- 6.18. 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.
- 6.19. 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.
- 6.20. 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, zmierzające do usunięcia przyczyn powstawania stwierdzonych uchybień oraz zapobiegania im w przyszłości.
- 6.21. Każda skarga powinna być załatwiona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od daty wpłynięcia do OUM. 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 komórki organizacyjnej OUM.
- 6.22. Po załatwieniu skarga wraz z dokumentami i zapisami oraz korespondencją, zostaje przekazana pracownikowi sekretariatu oraz kierownikowi RK w celu wpięcia do akt personalnych – jeśli dotyczy bezpośrednio pracownika OUM. Zostają przy tym wypełnione właściwe kolumny rejestru skarg.
- 6.23. Reklamacje, zarejestrowane w dzienniku korespondencyjnym jako pisma wpływające, są przekazywane bezpośrednio do załatwienia właściwym merytorycznie kierownikom komórek organizacyjnych i nie podlegają wpisowi do rejestru skarg.
- 6.24. Reklamacje Klienta, związane z realizowanymi dla niego pracami i nie noszące znamion skargi, są wyjaśniane i rozpatrywane przez kierowników komórek organizacyjnych w trybie wynikającym z procedur ogólnych P/OUM3/09 oraz P/OUM3/07. Reklamacje jak wyżej mogą między innymi dotyczyć:
- postępowania pracowników OUM 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.
- 6.25. W zakresie nie wynikającym z niniejszej procedury przy rejestracji dokumentów i korespondencji związanej ze skargami obowiązują postanowienia Instrukcji kancelaryjnej.
- 6.26. Dokumenty związane z realizacją procedury są przechowywane:
- Rejestr skarg wraz z wniesionymi skargami, raportami z rozpatrzenia skargi, powiadomieniami oraz zgromadzona korespondencja i dokumentacja z rozpatrzenia skargi - przez pracownika sekretariatu oraz przez Referat Kadr w aktach personalnych,

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|------------|
|  | PROCEDURA OGÓLNA | Nr wydania | 6 |
| | POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI | Data wydania | 22.11.2019 |
| | | Strona ze stron | 7/7 |
| | Nr systemowy: P/OUM3/08 | Nr zm./Nr akt. | 0/0 |

- kopie raportów z rozpatrzenia skargi - przez Pełnomocnika Dyrektora ds. Systemu Zarządzania oraz kierowników komórek organizacyjnych, których skargi dotyczą.

6.27. Ww. dokumenty 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.

8. ROZDZIELNIK

| Egz. | Użytkownik |
|------|--|
| 1 | Stanowisko ds. Systemu Zarządzania (SZ) |
| 2 | Dyrektor (DN) |
| 3 | Wydział Nadzoru i Koordynacji (WN) |
| 4 | Laboratorium Masy i Długości (L1) |
| 5 | Laboratorium Przepływów (L2) |
| 6 | Laboratorium Elektryczności (L3) |
| 7 | Wydział Legalizacji (WL) |
| 8 | Wydział Zamiejscowy w Legnicy (WZ3) |
| 9 | Wydział Zamiejscowy w Jeleniej Górze (WZ4) |
| 10 | Wydział Zamiejscowy w Świdnicy (WZ5) |
| 11 | Wydział Zamiejscowy w Brzegu (WZ6) |
| 12 | Wydział Zamiejscowy w Opolu (WZ7) |
| 13 | Wydział Zamiejscowy w Nysie (WZ8) |
| 14 | Referat Finansowo-Księgowy (RFK) |
| 15 | Referat Administracyjno- Gospodarczy (RAG) |
| 16 | Referat Kadr (RK) |
| 17 | Stanowisko ds. BHP i Ochrony Ppoż. (BHP) |
| 18 | Stanowisko ds. Obrony (SO) |
| 19 | Radca Prawny (RP) |