Zastępuje dokument:	P-JN-06 Wydanie 3 z dnia 04.07.2016 r.

Procedura dotyczy wymagań
pkt 7.5 i 7.6 normy PN-EN ISO/IEC 17020:2012

Zastrzega się wyłączność Okręgowego Urzędu Miar w Szczecinie – Jednostki Notyfikowanej Nr 1447 do wszelkich praw związanych z niniejszym dokumentem. Zabrania się powielania lub udostępniania osobom nieupoważnionym.

Opracował: Jolanta Bączek Data: 20.07.2022 r.	Sprawdził: Wioletta Lesner Data: 25.07.2022 r.	Zatwierdził: Bogusław Rzeźnicki Data: 27.07.2022 r.

SPIS TREŚCI

1. CEL PROCEDURY ... 3
2. ZAKRES STOSOWANIA ... 3
3. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ... 3
4. DOKUMENTY ZWIĄZANE ... 3
5. TERMINY I DEFINICJE ORAZ INFORMACJE DODATKOWE ... 3
6. SCHEMAT POSTĘPOWANIA ... 4
7. OPIS POSTĘPOWANIA ... 4
7.1. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI ... 4
7.1.1 Wnoszenie i przyjmowanie skarg ... 4
7.1.1.1.Przyjmowanie skarg wnoszonych ustnie (w tym telefonicznie) do protokołu, pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną ... 4
7.1.1.2. Przyjmowanie skarg pochodzących z mediów ... 4
7.1.2. Rozpatrywanie skarg ... 4
7.1.2.1. Czynności wyjaśniające ... 4
7.1.2.2. Skargi uznane za zasadne ... 5
7.1.2.3. Skargi uznane za bezzasadne ... 5
7.1.3. Przygotowanie odpowiedzi dla skarżącego ... 5
7.1.4. Przygotowanie stanowiska dla mediów ... 5
7.1.5. Zakończenie postępowania dot. rozpatrzenia skargi ... 5
7.1.6. Terminy rozpatrywania skarg ... 5
7.2. POSTĘPOWANIE Z ODWOŁANIAMI ... 5
7.2.1 Zasady wnoszenia odwołań. ... 5
7.7.2. Rozpatrywanie odwołań. ... 6
7.2.3 Terminy dotyczące odwołań. ... 6
8. DOKUMENTOWANIE REALIZACJI PROCEDURY ... 6
9. WYKAZ FORMULARZY ... 6
10. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW ... 7

1. CEL PROCEDURY

Celem niniejszej procedury jest ustalenie trybu postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg dotyczących działalności Jednostki Notyfikowanej Nr 1447 oraz odwołań od wyników przeprowadzonej oceny zgodności, zgłaszanych przez klientów lub inne strony, który gwarantuje, że zostaną one rozpatrzone skutecznie i zgodnie z wymaganiami prawa oraz, że interesy Klientów i Jednostki Notyfikowanej Nr 1447 zostaną zabezpieczone.

2. ZAKRES STOSOWANIA

Procedura obowiązuje w Jednostce Notyfikowanej Nr 1447.

3. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- **Dyrektor Urzędu – Kierownik Jednostki Notyfikowanej Nr 1447** odpowiada za rozpatrzenie każdej wniesionej i zarejestrowanej skargi oraz odwołania, a w szczególności za:
  - dekretację skarg i odwołań do rozpatrzenia,
  - podpisywanie pism informujących skarżącego lub odwołującego się o sposobie załatwienia skargi lub odwołania,
  - reagowanie na doniesienia prasowe, radiowe lub telewizyjne, które mają znamiona skargi,
  - podejmowanie decyzji dotyczących sposobu zrekompensowania Klientowi poniesionych strat – w przypadkach, w których jest to uzasadnione.
- **Rozpatrujący skargę/odwołanie** – tj. pracownik wyznaczony przez Dyrektora Urzędu do rozpatrzenia danej skargi lub odwołania, odpowiada za:
  - przyjęcie i koordynację procesu rozpatrywania skargi lub odwołania,
  - rejestrację skargi lub odwołania w „Rejestrze skarg i odwołań”,
  - rozpatrzenie skargi i dokumentowanie procesu jej rozpatrywania,
  - sporządzanie projektów dokumentów rozstrzygających przyjęte skargi i odwołania,
  - przechowywanie dokumentacji związanej z rozpatrywanymi skargami i odwołaniami.
- **Pracownik przyjmujący skargę** wnoszoną ustnie lub telefonicznie odpowiada za sporządzanie protokołu wniesienia skargi.
- **Kierownik ds. Jakości Jednostki Notyfikowanej Nr 1447** odpowiada za prowadzenie „Rejestru skarg i odwołań dla JN 1447”
- **Wszyscy pracownicy Jednostki Notyfikowanej Nr 1447** odpowiadają za właściwe informowanie klientów o trybie postępowania ze skargami i odwołaniami.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Procedura P-JN-01 „Nadzór nad dokumentami”,
- Procedura P-JN-05 „Nadzorowanie pracy niezgodnej z wymaganiami. Działania korygujące, zapobiegawcze i doskonalące”,
- Procedura P-JN-07 „Audity wewnętrzne”,
- Kodeks cywilny,
- Instrukcja kancelaryjna Okręgowego Urzędu Miar w Szczecinie.

5. TERMINY I DEFINICJE ORAZ INFORMACJE DODATKOWE

- **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. [PN-EN ISO/IEC 17020:2012, p. 3.9];
- **skarga** – wyrażenie niezadowolenia, inne niż odwołanie, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do jednostki inspekcyjnej, dotyczące działań tej jednostki, wymagające odpowiedzi. [PN-EN ISO/IEC 17020:2012, p. 3.10];
- **Pracownik rozpatrujący skargę -** pracownik wyznaczony przez Dyrektora Okręgowego Urzędu Miar w Szczecinie – Kierownika Jednostki Notyfikowanej Nr 1447 do rozpatrzenia skargi. [definicja własna]

Pozostała terminologia użyta w niniejszej procedurze jest zgodna z terminologią zawartą w publikacjach i dokumentach wymienionych w p. 4 procedury i nie wymaga dodatkowych objaśnień.

ZASTOSOWANE SKRÓTY:

- JN 1447 - Jednostka Notyfikowana Nr 1447
- KJN – Kierownik Jednostki Notyfikowanej Nr 1447 –Dyrektor Okręgowego Urzędu Miar w Szczecinie
- KJ – Kierownik ds. Jakości JN 1447, nadzorujący system zarządzania w JN Nr 1447
- KT – Kierownik Techniczny Jednostki Notyfikowanej Nr 1447

6. SCHEMAT POSTĘPOWANIA

W niniejszej procedurze schemat postępowania nie jest wymagany

7. OPIS POSTĘPOWANIA

7.1. Postępowanie ze skargami

7.1.1 Wnoszenie i przyjmowanie skarg

Skargi mogą być wnoszone:

- ustnie (w tym telefonicznie) do protokołu,
- pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną,
- przez redakcje prasowe, radiowe, i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne (w formie materiałów prasowych lub innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi).

7.1.1.1.Przyjmowanie skarg wnoszonych ustnie (w tym telefonicznie) do protokołu, pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną

W przypadku skarg wnoszonych ustnie lub telefonicznie pracownik przyjmująca skargę sporządza protokół na formularzu P-JN-06/F-01 „Protokół wniesienia skargi". Przyjmujący skargę informuje wnoszącego skargę, że niezbędne jest podanie imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego skargę w celu przekazania odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi.

Protokół wniesionej skargi na działalność JN 1447 rejestrowany jest w dzienniku korespondencyjnym OUM, a następnie przekazywany do dekretacji KJN.

W przypadku skarg wnoszonych pisemnie (w tym faksem lub pocztą elektroniczną), pismo dotyczące skargi przekazywane jest bezpośrednio do dekretacji KJN.

Poprzez dekretację KJN wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi, przestrzegając zasady, że skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia osobie, której skarga dotyczy.

Pracownik rozpatrujący skargę rejestruje ją w „Rejestrze skarg i odwołań dla JN 1447" a następnie sprawdza zasadność skargi pod względem formalnym i merytorycznym.

Jeżeli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu wówczas wnoszący skargę jest proszony o uzupełnienie treści skargi w terminie 7 dni od daty otrzymania korespondencji. Pismo dot. uzupełnienia treści skargi zawiera informację, że w przypadku braku odpowiedzi skarga nie będzie rozpatrzona.

7.1.1.2. Przyjmowanie skarg pochodzących z mediów

Informacje o artykułach prasowych oraz doniesieniach redakcji radiowych lub telewizyjnych, które w wyniku zawartych w nich treści mogą zostać uznane za materiały noszące znamiona skargi są przekazywane bezpośrednio do KJN (przez pracowników, klientów, itp.). KJN po zapoznaniu się z treścią publikacji ustala z osobą odpowiedzialną za kontakt z mediami tryb postępowania zmierzający do wyjaśnienia przyczyn publikacji.

Osoba odpowiedzialna za kontakt z mediami opisuje treści publikacji w „Protokole wniesienia skargi", rejestruje ją w „Rejestrze skarg i odwołań dla JN 1447" i przystępuje do rozpatrzenia skargi.

7.1.2. Rozpatrywanie skarg

7.1.2.1. Czynności wyjaśniające

Pracownik rozpatrujący skargę sprawdza jej zasadność pod względem merytorycznym. Jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga uzyskania dodatkowych materiałów lub wyjaśnień od zewnętrznych instytucji lub organizacji wówczas pracownik rozpatrujący skargę zwraca się, za pośrednictwem KJN, o przekazanie potrzebnych

materiałów lub wyjaśnień. W razie potrzeby Rozpatrujący skargę zasięga opinii innych komórek organizacyjnych OUM w Szczecinie.

Po zakończeniu czynności wyjaśniających, pracownik rozpatrujący skargę zamieszcza odpowiednie zapisy w „Raporcie z rozpatrzenia skargi" – formularz P-JN-06/F-03 w części obejmującej punkty 1÷ 4, zawierające zwięzły opis podjętych działań wyjaśniających oraz kwalifikację skargi (zasadna/bezzasadna).

7.1.2.2. Skargi uznane za zasadne

Jeżeli w wyniku przeprowadzenia czynności wyjaśniających skarga została uznana za zasadną wówczas pracownik rozpatrujący skargę przedstawia w raporcie opis stwierdzonych nieprawidłowości i rodzaj działań, które należy wdrożyć oraz proponuje, w porozumieniu z KT, pracownika odpowiedzialnego za wdrożenie działań (punkty 5 i 6 „Raportu z rozpatrzenia skargi") . Do raportu dołączane są dokumenty i zapisy zgromadzone w toku rozpatrywania skargi.

Następnie raport przekazywany jest KJN w celu akceptacji przyjętego sposobu postępowania. Zaakceptowany przez KJN raport przekazywany jest pracownikowi odpowiedzialnemu za wdrożenie działań do realizacji.

Jeżeli to jest niezbędne – KJ poleca przeprowadzenie dodatkowego auditu wewnętrznego w celu oceny skuteczności wdrożenia działań korygujących, zapobiegawczych lub doskonalących.

7.1.2.3. Skargi uznane za bezzasadne

Jeżeli skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną, pracownik rozpatrujący skargę przekazuje raport KJN w celu akceptacji decyzji dot. kwalifikacji skargi. Zaakceptowany przez KJN raport jest podstawą do sporządzenia pisma informującego skarżącego o odmownym załatwieniu skargi i zawierającego uzasadnienie odmowy.

Jeżeli KJN nie zaakceptuje decyzji dot. kwalifikacji skargi, skarga poddana jest ponownemu rozpatrzeniu.

7.1.3. Przygotowanie odpowiedzi dla skarżącego

Pracownik rozpatrujący skargę przekazuje KJN projekt pisma do skarżącego zawierającego informacje o sposobie załatwienia skargi. KJN akceptuje projekt pisma albo poleca wprowadzenie poprawek i powtórne przedstawienie do akceptacji.

W przypadku, kiedy w wyniku prowadzonych drogą telefoniczną ustaleń i wyjaśnień, skarżący uzna, że jego skarga była bezzasadna i odstąpi od swoich roszczeń, nie jest wymagane wysyłanie pisma z odpowiedzią do skarżącego. Dowodem zakończenia postępowania jest notatka z rozmowy telefonicznej zawierająca datę rozmowy, nazwisko rozmówcy i opis przebiegu rozmowy.

7.1.4. Przygotowanie stanowiska dla mediów

KJN zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego lub wyemitowanego przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub innych podjętych działaniach korygujących, zapobiegawczych lub doskonalących.

7.1.5. Zakończenie postępowania dot. rozpatrzenia skargi

Pracownik rozpatrujący skargę dokumentuje w „Raporcie z rozpatrzenia skargi" sposób załatwienia skargi (p. 7 „Raportu z rozpatrzenia skargi") poprzez opisanie wykonanych działań oraz sporządzenie wykazu załączników do raportu. Całość dokumentacji jest przekazywana do KJN, który po zapoznaniu się z przedstawioną dokumentacją podejmuje decyzję o zakończeniu postępowania dot. rozpatrywanej skargi.

7.1.6. Terminy rozpatrywania skarg

- KJN rozpatruje skargi w ciągu miesiąca od dnia otrzymania skargi.
- Datą wszczęcia postępowania w sprawie skargi jest dzień następny po doręczeniu skargi do JN 1447.

7.2. Postępowanie z odwołaniami

7.2.1 Zasady wnoszenia odwołań.

- Odwołanie wnosi się pisemnie bezpośrednio do KJN.

- Odwołanie może być wniesione jedynie przez Stronę występującą wcześniej do JN 1447 o wydanie decyzji (przeprowadzenie oceny zgodności) i będącą właścicielem prawnym i materialnym decyzji wydanej przez JN 1447,

7.2.2. Rozpatrywanie odwołań.

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

a) Przyjęcie odwołania i jego zarejestrowanie.
Pisma dotyczące odwołań są rejestrowane przez sekretariat a następnie przez KJ w „Rejestrze skarg i odwołań dla JN 1447".

b) Rozpatrzenie odwołania.
Odwołania dotyczące decyzji wydanych przez JN 1447 rozpatrywane są przez osobę wyznaczoną przez KJN, która nie brała udziału w podejmowaniu rozstrzygnięcia, którego dane odwołanie dotyczy. Osoba rozpatrująca odwołanie, może zasięgać opinii i/lub wyjaśnień osoby realizującej czynności techniczne będące podstawą wydania decyzji.

c) Podjęcie decyzji w sprawie odwołania i zawiadomienie Wnoszącego odwołanie o sposobie jego rozpatrzenia.
Wynikiem podjętej decyzji może być:

- odrzucenie odwołania z powodu niespełnienia wymogów formalnych, tj.: niezasadności odwołania, braku uprawnień do wniesienia odwołania. W takim przypadku KJN wydaje odpowiednią decyzję skierowaną do Wnoszącego odwołanie.
  Stronie wnoszącej odwołanie, niezadowolonej z decyzji, przysługuje zgodnie z Kodeksem cywilnym, prawo do skierowania sprawy do sądu.

- Uznanie odwołania i na podstawie decyzji skierowanie do ponownego rozpatrzenia (ponownego przeprowadzenia oceny zgodności).
  W takim przypadku KJN wydaje decyzję, która przesyłana jest do Wnoszącego odwołanie. Jeżeli Strona wnosząca uzna decyzję KJN za zadawalającą to dalsze postępowanie prowadzone jest przez JN 1447 pod nadzorem KT, jako kontynuacja wcześniejszej sprawy. Postępowanie toczy się na koszt JN 1447.
  Od nowej decyzji wydanej w postępowaniu jw. Stronie wnoszącej przysługuje prawo do odwołania.
  Stronie wnoszącej odwołanie, niezadowolonej z decyzji, przysługuje, zgodnie z Kodeksem cywilnym, prawo do skierowania sprawy do sądu.

- Uznanie odwołania i rozstrzygnięcie co do istoty sprawy – zmiana wydanej decyzji na podstawie posiadanych dowodów. W takim przypadku KJN wydaje nową decyzję, która przesyłana jest do Wnoszącego odwołanie.

7.2.3 Terminy dotyczące odwołań.

- KJN rozpatruje odwołanie w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania.
- Datą wszczęcia postępowania w sprawie odwołania jest dzień następny po doręczeniu odwołania do JN 1447.

8. DOKUMENTOWANIE REALIZACJI PROCEDURY

Dokumentami potwierdzającymi realizację niniejszej procedury jest dokumentacja skarg i odwołań oraz dokumentacja przeprowadzonych działań korygujących, zapobiegawczych i doskonalących dotyczących skarg i odwołań.

9. WYKAZ FORMULARZY

1. P-JN-06/F-01 Protokół wniesienia skargi
2. P-JN-06/F-02 Rejestr skarg i odwołań dla JN 1447
3. P-JN-06/F-03 Raport z rozpatrzenia skargi

10. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

Niniejsza procedura nie zawiera załączników.