

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	2
		Data wydania	2021-11-10
		Strona / stron	1 / 6
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

Niniejsza Procedura Ogólna zastępuje dokument:

Nr systemowy	Nr wydania	Data wydania	Tytuł
P/OUM8/10	1	2019-08-27	Skargi i odwołania

Opracował: Pełnomocnik Dyrektora OUM8 ds. Jakości Karolina Chrzan-Skóra	Sprawdził: Naczelnik Wydziału Nadzoru i Koordynacji Janusz Baranowski	Zatwierdził: Dyrektor OUM8 Ireneusz Dawidowicz
Data: 2021-11-10	Data: 2021-11-10	Data: 2021-11-10

Niniejszy dokument stanowi własność Okręgowego Urzędu Miar w Bydgoszczy. Jego rozpowszechnianie bez zgody Pełnomocnika Dyrektora OUM8 ds. Jakości jest niedozwolone.

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	2
		Data wydania	2021-11-10
		Strona / stron	2 / 6
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

SPIS TREŚCI

1.	Cel procedury	str. 3
2.	Zakres obowiązywania	str. 3
3.	Odpowiedzialność	str. 3
4.	Definicje i skróty	str. 3
5.	Opis postępowania	str. 4
6.	Dokumentowanie realizacji procedury	str. 6
7.	Załączniki	str. 6

KARTA ZMIAN PROCEDURY

Lp.	Miejsce wprowadzenia zmiany (punkt/strona)	Data wprowadzenia zmiany	Nr wniosku o aktualizację	Zatwierdzenie zmiany	
				imię i nazwisko	podpis i data
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	2
		Data wydania	2021-11-10
		Strona / stron	3 / 6
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest ustalenie trybu postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg dotyczących działalności OUM8, ZLW lub JN 1442 oraz trybu postępowania w odniesieniu do odwołań od decyzji wydawanych w OUM8 lub JN 1442.

2. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Procedura obowiązuje w OUM8, ZLW oraz JN 1442.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

3.1. Dyrektor OUM8 ponosi odpowiedzialność za właściwe rozpatrzenie każdej skargi wpisanej do wykazu skarg oraz każdego odwołania wpisane do wykazu odwołań.

3.2. (---) Naczelnicy Wydziałów Zamiejscowych ponoszą odpowiedzialność za:

- przyjmowanie skarg i odwołań oraz potwierdzanie ich przyjęcia,
- przekazanie skargi lub odwołania wraz całą dokumentacją do Dyrektora OUM8.

3.3. Kierownik Referatu Administracyjno-Gospodarczego ponosi odpowiedzialność za:

- przyjmowanie skarg i odwołań oraz potwierdzanie ich przyjęcia,
- koordynowanie trybu rozpatrywania skarg,
- prowadzenie i nadzorowanie wykazu skarg oraz wykazu odwołań,
- przekazanie odwołania, wraz z kompletem dokumentacji do rozpatrzenia organowi odwoławczemu,
- przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg oraz dotyczącej odwołań zgodnie z niniejszą procedurą.

3.4. Pracownik OUM8 wyznaczony przez Dyrektora OUM8 do rozpatrzenia danej skargi ponosi odpowiedzialność za:

- rozpatrzenie skargi w zakresie swoich kompetencji,
- zgodność postępowania przy rozpatrywaniu skarg z przepisami KPA,
- podjęcie działań zgodnie z niniejszą procedurą,
- przekazanie dokumentacji dotyczącej skargi – po jej rozpatrzeniu – Kierownikowi Referatu Administracyjno-Gospodarczego.

3.6. Wszyscy pracownicy OUM8 ponoszą odpowiedzialność za:

- właściwe informowanie klientów o trybie postępowania ze skargami i odwołaniami,
- postępowanie zgodne z ustaleniami niniejszej procedury.

4. DEFINICJE I SKRÓTY

Zgodne z pkt. 3.4. Instrukcji Postępowania IP/OUM8/06 „Zasady dotyczące wymagań formalnych w zakresie opracowywania dokumentów wewnętrznych systemu zarządzania OUM8, ZLW lub JN 1442”.

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	2
		Data wydania	2021-11-10
		Strona / stron	4 / 6
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

5. OPIS POSTĘPOWANIA

5.1. Skargi

5.1.1. W OUM8 rozpatrywane są tylko skargi dotyczące bezpośrednio działalności komórek organizacyjnych lub JN1442.

5.1.1.1. Przedmiotem skargi może być m.in.:

- nienależyte wykonanie kontroli metrologicznej przyrządów pomiarowych,
- naruszenie interesów skarżącego,
- przewlekłe załatwianie sprawy.

5.1.2. Wszystkie skargi wpływające do OUM8 trafiają do Dyrektora OUM8. Skargi wnoszone do ~~(...)~~ Wydziału Zamiejscowego przekazywane są Dyrektorowi OUM8 wraz z opinią Naczelnika danego Wydziału.

5.1.2.1. Osoba wnosząca skargę otrzymuje potwierdzenie przyjęcia skargi, w formie umieszczenia pieczętki wpływu na kopii dokumentu, zgodnie z Instrukcją kancelaryjną OUM8 lub pisemnej informacji o zarejestrowaniu skargi w księdze kancelaryjnej.

5.1.2.3. Artykuły prasowe, doniesienia stacji radiowych lub telewizyjnych dotyczące OUM8 traktowane są tak jak skargi, jeśli wynika to w sposób jednoznaczny z treści zawartych w nich informacji. Tryb postępowania z nimi jest zgodny z postanowieniami niniejszej procedury.

5.1.2.4. Skargi niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia.

5.1.2.5. Podczas nieobecności Dyrektora OUM8 trafiają bezpośrednio do **Zastępcy Dyrektora OUM8**.

5.1.3. Dyrektor OUM8 wyznacza osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi, kierując się jej charakterem i zakresem. Bierze przy tym pod uwagę, fakt iż skarga dotycząca czynności wykonywanych przez określonego pracownika OUM8 nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracownikowi ani osobie, wobec której pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.

5.1.4. Skarga zostaje zarejestrowana w wykazie skarg (załącznik **P/OUM8/06_Z/01**) nadzorowanym przez Kierownika Referatu Administracyjno-Gospodarczego.

5.1.5. Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi sprawdza przede wszystkim jej zasadność pod względem merytorycznym. Jeżeli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, występuje ona do wnoszącego skargę o złożenie niezbędnych wyjaśnień lub uzupełnień, informując jednocześnie, że w przeciwnym wypadku skarga pozostanie nierozpatrzona.

5.1.5.1. Jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, zbierane są niezbędne materiały. W tym celu osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi zasięga opinii Kierowników właściwych komórek organizacyjnych albo Kierownika

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	2
		Data wydania	2021-11-10
		Strona / stron	5 / 6
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

Technicznego JN 1442 i ewentualnie zwraca się do innych instytucji o przekazanie niezbędnych materiałów.

5.1.6. Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi sporządza sprawozdanie z rozpatrzenia skargi (załącznik **P/OUM8/06_Z/02**), w którym zamieszcza opis podjętych działań wyjaśniających, stwierdzone niezgodności oraz spis dokumentów związanych ze sprawą. Przedstawia w nim również proponowaną treść odpowiedzi dla wnoszącego skargę.

5.1.6.1. Sprawozdanie z rozpatrzenia skargi (załącznik **P/OUM8/06_Z/02**) wraz z dokumentami związanymi ze skargą, przekazywane jest Dyrektorowi OUM8 za pośrednictwem Kierownika Referatu Administracyjno-Gospodarczego.

5.1.7. Jeżeli rozpatrywana skarga była zasadna, Dyrektor OUM8 po zapoznaniu się ze sprawozdaniem poleca podjęcie działań korygujących, zgodnie z wymaganiami systemu zarządzania OUM8, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.

5.1.8. Dyrektor OUM8 pisemnie informuje osobę wnoszącą skargę o sposobie jej rozpatrzenia i podjętych w związku z nią działaniach oraz zakończeniu rozpatrywania skargi. W przypadku uznania skargi za bezzasadną, udzielona odpowiedź zawiera stosowne uzasadnienie oraz zapisy wynikające z KPA.

5.1.9. Skargę uważa się za załatwioną, jeśli spełnione są łącznie następujące warunki:

- została przyjęta i zarejestrowana,
- została rozpatrzona formalnie i merytorycznie,
- udzielono odpowiedzi wnoszącemu skargę.

Skarga załatwiana jest bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

5.1.10. Kierownik Referatu Administracyjno-Gospodarczego przechowuje wszystkie dokumenty dotyczące danej skargi zgodnie z Instrukcją kancelaryjną OUM8.

5.2. Odwołania

5.2.1. Niniejsza procedura ogólna ustala tryb postępowania w odniesieniu do odwołań dotyczących decyzji wystawianych w zakresie działalności technicznej OUM8, w oparciu o obowiązujące **Zarządzenie Dyrektora OUM8 w sprawie wzorów decyzji stosowanych w Okręgowym Urzędzie Miar w Bydgoszczy**. Niniejsza procedura ogólna ustala również tryb postępowania w odniesieniu do odwołań dotyczących JN 1442.

5.2.2. W OUM8 rozpatrywane są tylko pisemne odwołania, w trybie określonym w KPA.

5.2.3. Odwołania wnoszone do ~~(...)~~ Wydziału Zamiejscowego przekazywane są Dyrektorowi OUM8 wraz z opinią Naczelnika danego Wydziału.

5.2.4. Odwołanie zostaje zarejestrowane w wykazie odwołań (załącznik **P/OUM8/06_Z/03**) nadzorowanym przez Kierownika Referatu Administracyjno-Gospodarczego.

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	2
		Data wydania	2021-11-10
		Strona / stron	6 / 6
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

5.2.5. Odwołanie, wraz z kompletem dokumentacji zostaje przekazane do rozpatrzenia organowi odwoławczemu. W przypadku działalności OUM8 jest to Prezes Głównego Urzędu Miar w Warszawie. Natomiast w przypadku działalności JN 1442 jest to Minister właściwy ds. Gospodarki.

5.2.6. Dyrektor OUM8 pisemnie informuje osobę wnoszącą odwołanie za pośrednictwem OUM8 o decyzji podjętej przez organ odwoławczy i podjętych w związku z nią działaniach.

5.2.6. Kierownik Referatu Administracyjno-Gospodarczego przechowuje wszystkie dokumenty dotyczące danego odwołania zgodnie z Instrukcją kancelaryjną OUM8.

6. DOKUMENTOWANIE REALIZACJI PROCEDURY

Z realizacją niniejszej procedury związane są następujące dokumenty i zapisy:

- skarga,
- odwołanie,
- sprawozdanie z rozpatrzenia skargi,
- informacja o sposobie załatwienia skargi,
- materiały zgromadzone do wyjaśnienia skargi,
- materiały dotyczące odwołania, w tym decyzja,
- wykaz skarg,
- wykaz odwołań.

7. ZAŁĄCZNIKI

Nr załącznika	Tytuł załącznika	Data wydania
P/OUM8/06_Z/01	Wykaz skarg.	2019-08-27
P/OUM8/06_Z/02	Sprawozdanie z rozpatrzenia skargi.	2019-08-27
P/OUM8/06_Z/03	Wykaz odwołań	2019-08-27