

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	4
		Data wydania	2024-07-19
		Strona / stron	1 / 7
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

Niniejsza Procedura Ogólna zastępuje dokument:

Nr systemowy	Nr wydania	Data wydania	Tytuł
P/OUM8/10	3	2023-09-29	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: 2024-07-19	Data: 2024-07-19	Data: 2024-07-19

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	4
		Data wydania	2024-07-19
		Strona / stron	2 / 7
	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. 7

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	4
		Data wydania	2024-07-19
		Strona / stron	3 / 7
	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 wpisanego do wykazu odwołań.

3.2. Naczelnicy Wydziałów Zamiejscowych ponoszą odpowiedzialność za:

- przyjmowanie skarg i odwołań wnoszonych **ustnie**,
- przekazanie skargi lub odwołania wraz całą dokumentacją do Dyrektora OUM8.

3.3. Pełnomocnik Dyrektora ds. Jakości ponosi odpowiedzialność za:

- przyjmowanie skarg i odwołań wnoszonych ustnie,
- przekazywanie informacji wnoszącemu skargę o jej przyjęciu w OUM8,
- 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,
- postępowanie przy rozpatrywaniu skarg **zgodnie z przepisami KPA**,
- podjęcie działań zgodnie z niniejszą procedurą,
- przekazanie dokumentacji dotyczącej skargi – po jej rozpatrzeniu – Pełnomocnikowi Dyrektora ds. Jakości.

3.6. Wszyscy pracownicy OUM8 ponoszą odpowiedzialność za:

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

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	4
		Data wydania	2024-07-19
		Strona / stron	4 / 7
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

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”.

5. OPIS POSTĘPOWANIA

5.1. Skargi

5.1.1. W OUM8 rozpatrywane są tylko skargi dotyczące bezpośrednio działalności **OUM8** lub JN1442. **Pozostałe skargi wpływające do OUM8 przekazywane są właściwemu organowi w trybie art. 231 § 1 KPA.**

5.1.1.1. Przedmiotem skargi może być m.in.:

- **zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Dyrektora lub pracowników OUM8,**
- naruszenie **praworządności lub** interesów skarżącego,
- przewlekłe **lub biurokratyczne** załatwianie sprawy.

5.1.1.2. Wpływająca do OUM8 skarga może również dotyczyć braku **zapewnienia** dostępności w rozumieniu ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (dalej: ustawa o dostępności cyfrowej) oraz ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Tryb postępowania w takim przypadku przedstawiony został w „deklaracji dostępności” umieszczonej na stronie internetowej OUM8.

5.1.2. Skargi mogą być wnoszone pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej OUM8, elektronicznej skrzynki podawczej lub platformy „Świtez”. Skargi mogą być również wnoszone ustnie do protokołu.

5.1.2.1. W przypadku wniesienia skargi ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego, a także zwięzły opis treści 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 pisemnej informacji o zarejestrowaniu skargi w OUM8, **w przypadku gdy tego zażąda.**

5.1.2.2. 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.

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	4
		Data wydania	2024-07-19
		Strona / stron	5 / 7
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

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

5.1.2.4. Podczas nieobecności Dyrektora OUM8 skargi 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.

5.1.3.1. Skargi dotyczące bezpośrednio Dyrektora OUM8 przekazywane są do GUM.

5.1.4. Skarga zostaje zarejestrowana w wykazie skarg (załącznik **P/OUM8/06_Z/01**) nadzorowanym przez Pełnomocnika Dyrektora ds. Jakości.

5.1.5. Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi sprawdza w szczególności 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 zostanie pozostawiona bez rozpatrzenia.

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 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 Pełnomocnika Dyrektora ds. Jakości.

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. **Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera elementy określone w art. 238 § 1 KPA.**

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	4
		Data wydania	2024-07-19
		Strona / stron	6 / 7
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

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 od daty jej wniesienia.

5.1.10. Pełnomocnik Dyrektora ds. Jakości 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 odwołania, w trybie określonym w KPA.

5.2.2.1. W przypadku odwołań wnoszonych ustnie, tryb postępowania jest zgodny z pkt. 5.1.2.1 niniejszej procedury ogólnej.

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 Pełnomocnika Dyrektora ds. Jakości.

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. Pełnomocnik Dyrektora ds. Jakości 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,

OUM8	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny	1/10
	SKARGI I ODWOŁANIA	Wydanie	4
		Data wydania	2024-07-19
		Strona / stron	7 / 7
	Nr systemowy: P/OUM8/10	Aktualizacje	0

- 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.	2024-07-19
P/OUM8/06_Z/02	Sprawozdanie z rozpatrzenia skargi.	2023-09-29
P/OUM8/06_Z/03	Wykaz odwołań	2023-09-29