

 JN 1446	PROCEDURA OGÓLNA		Wydanie	7
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM		Data wydania	05.07.2016
			Strona / stron	1 / 7
	Nr systemowy P/JN1446/08		Nr rejestru	JN 8

**EGZEMPLARZ
NADZOROWANY**

Egzemplarz Nr	1	
---------------	---	--

Zmiany dokumentu

Nr aneksu	Miejsce zmiany strona, punkt	Data wprowadzenia zmiany	Podpis

Opracował: Izabela Łuczak		Sprawdził: Marzanna Chraplewska		Zatwierdził: Piotr R. Nowakowski	
Data	Podpis	Data	Podpis	Data	Podpis
05.07.2016r.	<i>Izabela Łuczak</i>	05.07.2016	<i>Marzanna Chraplewska</i>	05.07.2016	<i>Piotr R. Nowakowski</i>

	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	7
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Data wydania	05.07.2016
		Strona / stron	2 / 7
	Nr systemowy P/JN1446/08	Nr rejestru	JN 8

SPIS TREŚCI

1. CEL PROCEDURY.....	3
2. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA.....	3
3 DEFINICJE, TERMINOLOGIA I INFORMACJE DODATKOWE	3
3.1 Definicje	3
3.2 Skróty	3
4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ	3
5 OPIS POSTĘPOWANIA	4
5.1 Postanowienia ogólne.....	4
5.2 Przyjęcie skargi/odwołania i jej zarejestrowanie	5
5.3 Rozpatrzenie przedmiotu skargi/odwołania	5
5.4 Udzielenie odpowiedzi klientowi	6
5.5 Ponowna skarga/odwołanie	6
6 DOKUMENTOWANIE REALIZACJI PROCEDURY	6
7 DOKUMENTY ZWIĄZANE.....	6
8 WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW I FORMULRZY	7

 JN 1446	PROCEDURA OGÓLNA		Wydanie	7
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM		Data wydania	05.07.2016
			Strona / stron	3 / 7
	Nr systemowy P/JN1446/08		Nr rejestru	JN 8

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie rzetelnego i bezstronnego trybu postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg oraz odwołań w Jednostce Notyfikowanej Nr 1446 .

2. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Procedura obowiązuje w Jednostce Notyfikowanej Nr 1446 w odniesieniu do:

- wszystkich skarg, które powstają na każdym etapie realizowanych procesów,
- odwołań od wydanych decyzji.

3 DEFINICJE, TERMINOLOGIA I INFORMACJE DODATKOWE

3.1 Definicje

- **Skarga** – wyrażenie niezadowolenia, inne niż odwołanie, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do jednostki notyfikowanej, dotyczące działań tej jednostki, wymagające odpowiedzi.
- **Odwołanie** – wystąpienie przez dostawcę przedmiotu oceny do jednostki notyfikowanej o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do przedmiotu oceny.

3.2 Skróty

W niniejszej procedurze użyto następujących skrótów:

- KJN– Kierownik Jednostki Notyfikowanej Nr 1446,
- JN1446 – Jednostka Notyfikowana Nr 1446,
- KT – Kierownik techniczny,
- PJN- Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością w JN1446.

4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

KJN odpowiada za:

- decyzję, czy skarga/odwołanie dotyczy działalności JN1446, za którą jest odpowiedzialny,
- rozpatrzenie każdej skargi/odwołania wniesionej do JN1446.

PJN odpowiada za:

- przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg/odwołań dotyczących działalności JN 1446,
- prowadzenie „Rejestru Skarg/Odwołań”,
- przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg/odwołań zgodnie z niniejszą procedurą.

KT odpowiada za:

- podjęcie działań zgodnie z niniejszą procedurą,
- prowadzenie i przechowywanie zapisów dotyczących skarg/odwołań zgodnie z niniejszą procedurą.

Wszyscy pracownicy JN 1446, odpowiadają za:

- właściwe informowanie klientów o trybie postępowania ze skargami/odwołaniami,
- bezzwłoczne zawiadomienie przełożonego o skardze.

Przewodniczący Komitetu ds. Ochrony Bezstronności, odpowiada za:

- podjęcie działań zgodnie z niniejszą procedurą.

 JN 1446	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	7
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Data wydania	05.07.2016
		Strona / stron	4 / 7
	Nr systemowy P/JN1446/08	Nr rejestru	JN 8

5 OPIS POSTĘPOWANIA

5.1 Postanowienia ogólne

5.1.1 Klient o możliwości składania skarg/odwołań informowany jest przed zawarciem umowy.

5.1.2 O tym czy wnoszona sprawa jest skargą/odwołaniem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

5.1.3 Klient ma prawo złożyć:

- skargę na każdym etapie procesów realizowanych przez JN1446,
- odwołanie od każdej decyzji wydanej przez JN1446 (na wszystkich poziomach procesu postępowania z odwołaniami).

5.1.4 W trybie niniejszej procedury rozpatrywane są:

- skargi składane przez klientów JN446 lub inne strony pod warunkiem, że dotyczą działalności JN1446,
- odwołania składane przez klientów JN1446, którym została wydana decyzja.

5.1.5 JN1446 po otrzymaniu skargi/odwołania potwierdza Klientowi pisemnie jej przyjęcie. Osoba składająca skargę/odwołanie jest na bieżąco informowana o postępie i wynikach ich rozpatrywania. Klient otrzymuje formalnie informację dotyczącą zakończenia procesu rozpatrywania skargi/odwołania.

5.1.6 Jednostka Notyfikowana Nr 1446 jest odpowiedzialna za wszystkie decyzje podjęta na każdym etapie procesu postępowania ze skargami i odwołaniami.

5.1.7 Datą rozpoczęcia postępowania jest następny dzień po przekazaniu skargi/odwołania do Jednostki Notyfikowanej Nr 1446.

5.1.8 JN1446 zapewnia, że osoby które są zaangażowane w rozpatrywanie odwołań/skarg nie brały udziału w przeprowadzeniu danego procesu i podejmowaniu decyzji odnośnie tego procesu o których mowa jest w skardze lub odwołaniu.

5.1.9 JN1446 gwarantuje niezależność pracowników, którzy podejmują decyzję w przypadku złożonej do JN1446 skargi/odwołania.

5.1.10 Wszystkie osoby biorące udział w rozpatrzeniu skargi/odwołania są zobowiązane do zachowania poufności w odniesieniu do składającego skargę/odwołanie i przedmiotu skargi/odwołania.

5.1.11 Skargi mogą być wnoszone:

- pisemnie (np. listem, faxem, e-mail),
- ustnie (w tym telefonicznie) w formie notatki służbowej. Notatka powinna zawierać treść skargi/odwołania, imię, nazwisko oraz adres osoby wnoszącej skargę/odwołanie, datę rozmowy, oraz podpis osoby, która rozmawiała z ramienia JN1446,
- przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne (w formie materiałów prasowych lub innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi).

5.1.12 Odwołania mogą być wnoszone pisemnie (np. listem, faxem, e-mail) tylko przez Klientów JN1446.

5.1.13 Odwołanie od decyzji wydanych przez KJN może zostać złożone w terminie do 14 dni od daty doręczenia decyzji.

5.1.14 Załatwianie skarg/odwołań polega na wykonaniu następujących, kolejnych czynności i odpowiednim ich dokumentowaniu:

 JN 1446	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	7
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Data wydania	05.07.2016
		Strona / stron	5 / 7
	Nr systemowy P/JN1446/08	Nr rejestru	JN 8

- przyjęcie skargi/odwołania i jej zarejestrowanie,
- ocena i rozpatrzenie przedmiotu skargi/odwołania,
- formalna informacja o zakończeniu procesu obsługi skarg i odwołań.

5.1.15 Niniejsza procedura ogólna dostępna jest na stronie internetowej Jednostki Notyfikowanej Nr 1446.

5.1.16 Rozpatrywanie odwołań i decyzje w tych sprawach, prowadzone przez Jednostkę Notyfikowaną Nr 1446, nie pociągają za sobą działań dyskryminujących.

5.1.17 JN1446 przyjmując skargę/odwołanie jest odpowiedzialna za zebranie i zweryfikowanie wszystkich niezbędnych informacji w celu oceny skargi/odwołania.

5.1.18 Tok postępowania przy załatwianiu skarg/odwołań w Jednostce Notyfikowanej Nr 1446 powinien być zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności z Kodeksem Postępowania Administracyjnego.

5.1.19 Wszystkie skargi i odwołania są omawiane są w trakcie przeglądów zarządzania.

5.2 Przyjęcie skargi/odwołania i jej zarejestrowanie

5.2.1 KJN po zakwalifikowaniu pisma jako skargi dotyczącej JN1446 oraz po dekretacji do PJN, kieruje ją do zarejestrowania w prowadzonym w Sekretariacie DG „Rejestrze Skarg” zgodnie z Zarządzeniem Nr 14/2005 z 13.12.2005 r. Zarejestrowana skarga zostaje przekazana do PJN, który na formularzu [F01-P/JN1446/08](#) prowadzi oddzielny „Rejestr Skarg/Odwołań” dotyczących JN1446.

5.2.2 Odwołanie, po dekretacji KJN do PJN, zostaje zarejestrowane w „Rejestrze Skarg/Odwołań” prowadzonym przez PJN na formularzu [F01-P/JN1446/08](#).

5.2.3 Po zarejestrowaniu w „Rejestrze skarg/odwołań”, dalszy przebieg skarg/odwołań koordynuje PJN.

5.2.4 Skargi/odwołania nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

5.3 Rozpatrzenie przedmiotu skargi/odwołania

5.3.1 KJN wyznacza osobę/y które będą odpowiedzialne za rozpatrzenie skargi/odwołania pod względem formalnym i merytorycznym.

5.3.2. Osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi/odwołania, po zgromadzeniu wszystkich posiadanych zapisów dotyczących sprawy oraz wyjaśnień całego personelu zaangażowanego w daną sprawę, sporządza „Raport z rozpatrzenia skargi/odwołania” na formularzu [F02-P/JN1446/08](#), gdzie zamieszcza zwięzły opis podjętych działań wyjaśniających, spis dokumentów i zapisów związanych ze sprawą oraz propozycje sposobu załatwienia skargi/odwołania, łącznie z treścią odpowiedzi dla składającego.

5.3.3 W przypadku uzasadnionej skargi oraz każdego odwołania, osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi/odwołania przedstawia w „Raporcie z rozpatrzenia skargi/odwołania” na formularzu [F02-P/JN1446/08](#) środki zmierzające do usunięcia stwierdzonych niezgodności i przyczyn ich powstania, zgodnie z procedurą ogólną P/JN1446/11 „Działania korygujące, zapobiegawcze i doskonalące”.

5.3.4 W przypadku podejmowania działań korygujących lub zapobiegawczych, w odniesieniu do zgłoszonych odwołań należy uwzględnić wyniki poprzednich podobnych odwołań.

5.3.5 Jeżeli rozpatrzenie skargi/odwołania wymaga dodatkowych materiałów i wyjaśnień od innych komórek organizacyjnych JN1446 lub zewnętrznych organów, organizacji lub instytucji, rozpatrujący skargę/odwołanie może zwrócić się, za pośrednictwem PJN o przekazanie potrzebnych materiałów i wyjaśnień.

 JN 1446	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	7
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Data wydania	05.07.2016
		Strona / stron	6 / 7
	Nr systemowy P/JN1446/08	Nr rejestru	JN 8

5.3.6 W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną, zawiadomienie składającego o odmownym załatwieniu skarg powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne. W tym przypadku rozpatrujący skargę uzgadnia treść postanowienia z Radcą Prawnym JN1446.

5.3.7 Rozpatrujący skargę/odwołanie przekazuje do PJN „Raport z rozpatrzenia skargi/odwołania” na formularzu [F02-P/JN1446/08](#) wraz z dokumentami i zapisami istotnymi dla załatwienia.

5.3.8 PJN sporządza dla klienta:

- odpowiedź o sposobie rozpatrzenia skargi. Odpowiedź o sposobie załatwienia skargi powinna zawierać co najmniej wskazanie, w jaki sposób skarga została rozstrzygnięta oraz podpis KJN,
- odpowiedź dotyczącą odwołania od decyzji. Odpowiedź powinna zawierać wszystkie informacje wskazane w Kodeksie Postępowania Administracyjnego.

5.4 Udzielenie odpowiedzi klientowi

5.4.1 Odpowiedź po akceptacji i podpisaniu przez KJN zostaje wysłana do osoby wnoszącej skargę/odwołanie.

5.4.2 KJN (o ile to konieczne) zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skarg/odwołań, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

5.5 Ponowna skarga/odwołanie

5.5.1 W przypadku, gdy składający odwołanie/skargę nie zgadza się ze sposobem rozpatrzenia przez JN1446 odwołania od decyzji bądź skargi, dalszy tryb postępowania określa Kodeks Postępowania Administracyjnego.

5.5.2 W obszarze skarg z zakresu wykonywania oceny zgodności według modułu D i D1 składający skargę, o ile nie zgadza się ze sposobem rozpatrzenia skargi przez JN1446, ma możliwość w przeciągu 14 dni skierować pismo do PJN, który przekaże daną sprawę do Przewodniczącego Komitetu ds. Ochrony Bezstronności.

5.5.3 Komitet ds. Ochrony Bezstronności pełni rolę odwoławczą od sposobu rozpatrzenia skargi.

5.5.4 Przewodniczący Komitetu ds. Ochrony Bezstronności wraz z członkami komitetu (zgodnie z Załącznikiem 9 Księgi Zarządzania) rozpatruje sposób rozpatrzenia przez JN1446 skargi złożonej przez Klienta, a następnie przekazuje do PJN „Raport z rozpatrzenia skargi/odwołania” na formularzu [F02-P/JN1446/08](#) wraz z dokumentami i zapisami istotnymi dla załatwienia.

5.5.5 W przypadku gdy skarga dotyczy któregoś z członów Komitetu ds. Ochrony Bezstronności, wówczas ten członek nie bierze udziału w w/w rozpatrzeniu.

5.5.6 PJN sporządza zawiadomienie do Klienta o sposobie załatwienia sprawy. Zawiadomienie powinno zawierać informacje zawarte w pkt. 5.3.7.

5.5.7 W przypadku konfliktu Klient ma prawo skierować sprawę do sądu.

6 DOKUMENTOWANIE REALIZACJI PROCEDURY

6.1 PJN przechowuje wszystkie dokumenty dotyczące danej skargi/odwołania w oddzielnej teczce oznaczonej napisem „skargi/odwołania” i numerem nadanym skardze w momencie wpisu do „Rejestru Skarg/Odwołań” na formularz [F01-P/JN1446/08](#).

7 DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Kodeks postępowania administracyjnego, ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r.

 JN 1446	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	7
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Data wydania	05.07.2016
		Strona / stron	7 / 7
	Nr systemowy P/JN1446/08	Nr rejestru	JN 8

- Zarządzenie Nr 14 z dnia 13.12.2005 r. w sprawie prowadzenia Rejestru Skarg,
- Procedura ogólna P/JN1446/11 „Działania korygujące, zapobiegawcze i doskonalące”.

8 WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW I FORMULRZY

- F01-P/JN1446/08 „Rejestr Skarg/Odwołań”
- F02-P/JN1446/08 „Raport z rozpatrzenia skargi/odwołania”

