



	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	8
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM I	Data wydania	21.10.2022
		Strona / stron	1 / 6
	Nr systemowy P/JN1446/08	Nr rejestru	JN 8

## EGZEMPLARZ NADZOROWANY

### Spis treści

<b>1</b>	<b>CEL PROCEDURY .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>ZAKRES OBOWIĄZYWANIA .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICJE, TERMINOLOGIA I INFORMACJE DODATKOWE .....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>ODPOWIEDZIALNOŚĆ .....</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>OPIS POSTĘPOWANIA.....</b>	<b>3</b>
<b>5.1</b>	<b>Postanowienia ogólne .....</b>	<b>3</b>
<b>5.2</b>	<b>Przyjęcie skargi/odwołania i jej zarejestrowanie .....</b>	<b>4</b>
<b>5.3</b>	<b>Rozpatrzenie przedmiotu skargi/odwołania .....</b>	<b>4</b>
<b>5.4</b>	<b>Udzielenie odpowiedzi klientowi .....</b>	<b>5</b>
<b>5.5</b>	<b>Ponowna skarga/odwołanie .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>DOKUMENTOWANIE REALIZACJI PROCEDURY .....</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>DOKUMENTY ZWIĄZANE.....</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW I FORMULARZY .....</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>TABELA ZMIAN I PRZEGLĄDÓW.....</b>	<b>6</b>

	Imię, Nazwisko	Data	Podpis
Opracował	Marlena Pintera-Zalasa	18.10.2022	
Sprawdził	Marzanna Chraplewska	20.10.2022	
Zatwierdził	Paweł Sarek	21.10.2022	

	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	8
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAMII	Data wydania	21.10.2022
		Strona / stron	2 / 6
	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

### 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.

### 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.

	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	8
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAMII	Data wydania	21.10.2022
		Strona / stron	3 / 6
	Nr systemowy P/JN1446/08	Nr rejestru	JN 8

Wszyscy pracownicy JN 1446, odpowiadają za:

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

## 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 następnny 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,

	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	8
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAMII	Data wydania	21.10.2022
		Strona / stron	4 / 6
Nr systemowy P/JN1446/08	Nr rejestru	JN 8	

- 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:

- 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



	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	8
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM I	Data wydania	21.10.2022
		Strona / stron	5 / 6
	Nr systemowy P/JN1446/08	Nr rejestru	JN 8

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.

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 PJN sporządza zawiadomienie do Klienta o sposobie załatwienia sprawy. Zawiadomienie powinno zawierać informacje zawarte w pkt. 5.3.6.

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

	PROCEDURA OGÓLNA	Wydanie	<b>8</b>
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM I	Data wydania	<b>21.10.2022</b>
		Strona / stron	<b>6 / 6</b>
	Nr systemowy <b>P/JN1446/08</b>	Nr rejestru	<b>JN 8</b>

## 6 DOKUMENTOWANIE REALIZACJI PROCEDURY

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,
- Zarządzenie w sprawie prowadzenia Rejestru Skarg,
- Procedura ogólna P/JN1446/11 „Działania korygujące, zapobiegawcze i doskonalące”.

## 8 WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW I FORMULARZY

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

## 9 TABELA ZMIAN I PRZEGLĄDÓW

Zmiana/ Przeгляд*	Nr zmiany* *	Miejsce zmiany** strona, punkt, formularz	Data	Podpis

\* wpisać „Z” w przypadku zmiany, „P” w przypadku przeglądu,

\*\* wypełnić wyłącznie w przypadku zmiany.