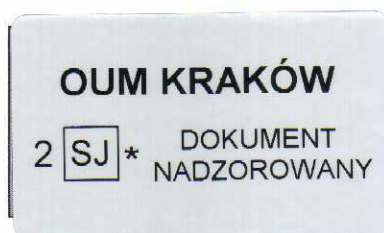

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Wydanie:	1
QP-4.8-2		Aktualizacja:	
	Data wydania:	23.04.2015	
	Nr egzemplarza:		
Należy do rozdziałów: 7.5 KZJ JN 1445		Strona ze stron:	1 z 10

Procedura QP-4.8-2 Postępowanie ze skargami i odwołaniami




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

L.P.	CZYNNOŚĆ	DATA	IMIĘ I NAZWISKO	PODPIS
1.	OPRACOWAŁ:	17.04.2015	mgr inż. Jerzy Woźniczka	<i>Jerzy Woźniczka</i>
2.	SPRAWDZIŁ:	20.04.2015	mgr Krzysztof Berg	<i>Krzysztof Berg</i>
3.	AKCEPTOWAŁ WYDANIE:	22.04.2015	mgr inż. Jerzy Woźniczka	<i>Jerzy Woźniczka</i>
4.	ZATWIERDZIŁ:	23.04.2015	mgr inż. Jerzy Poznański	<i>Jerzy Poznański</i>

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Wydanie:	1
Aktualizacja:			
Data wydania:		23.04.2015	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-2	Należy do rozdziału 7.5 KZJ JN 1445	Strona ze stron:	2 z 10

SPIS TREŚCI:

1. CEL PROCEDURY	3
2. PRZEDMIOT I ZAKRES PROCEDURY	3
3. DEFINICJE, WYKAZ SKRÓTÓW, OZNACZEŃ I ICH ZNACZENIE	3
4. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	3
5. OPIS POSTĘPOWANIA	4
6. ALGORYTM (schemat blokowy)	9
7. WYKAZ DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ.....	9
8. WYKAZ ZAPISÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ	9
9. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW	9
10. ROZDZIELNIK PROCEDURY.....	9
11. POTWIERDZENIE WDROŻENIA PROCEDURY	
12. POTWIERDZENIE DOKONANIA PRZEGLĄDU PROCEDURY	
13. KARTA ZMIAN	

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Wydanie:	1
Aktualizacja:			
Data wydania:		23.04.2015	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-2	Należy do rozdziału 7.5 KZJ JN 1445	Strona ze stron:	3 z 10

1. CEL PROCEDURY

Skuteczne, zgodne z wymaganiami prawa i zabezpieczeniem interesu Klientów oraz Urzędu, rozpatrywanie skarg i odwołań dotyczących pracy Urzędu jako Jednostki Notyfikowanej nr 1445.

2. PRZEDMIOT I ZAKRES PROCEDURY

Zasady i tryb postępowania ze skargami i odwołaniami Klientów wpływającymi do OUM w Krakowie dotyczącymi jego działalności jako Jednostki Notyfikowanej nr 1445. Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu realizujących zadania związane z oceną zgodności przyrządów pomiarowych na rzecz Klientów zewnętrznych.

3. DEFINICJE, WYKAZ SKRÓTÓW, OZNACZEŃ I ICH ZNACZENIE

- 3.1 **Odwołanie** – [wg: PN-EN ISO/IEC 17020:2012] to – wystąpienie przez dostawcę przedmiotu inspekcji do jednostki inspekcyjnej o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do przedmiotu inspekcji.
- 3.2 **Skarga** – [wg: PN-EN ISO/IEC 17020:2012] to – wyrażenie niezadowolenia, inne niż odwołanie, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do jednostki inspekcyjnej, dotyczące działań tej jednostki, wymagające odpowiedzi.


4 UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

4.1 Dyrektor OUM w Krakowie – Kierownik Jednostki Notyfikowanej nr 1445, zwany dalej Kierownikiem JN

- **jest uprawniony do:** rozpatrywania skarg, i odwołań, wyznaczania osób odpowiedzialnych za prowadzenie i rozpatrywanie skarg i odwołań w jego zastępstwie, informowania Klientów o sposobie rozpatrzenia skargi i odwołań, lub innych stron o sposobie rozpatrzenia skargi,
- **jest odpowiedzialny za:** reagowanie na każde wniesione do urzędu odwołanie i skargę jeżeli posiada ona właściwe jej znamiona, wyznaczenie osób prowadzących i rozpatrujących skargi i odwołania, terminowe reagowanie na wniesione skargi i odwołania, rekompensatę – jeżeli jest to uzasadnione – Klientowi poniesionych strat.

4.2 Prowadzący skargi i odwołania – Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania – zwany dalej Prowadzącym

- **jest uprawniony do:** prowadzenia w OUM w Krakowie skarg i odwołań z zakresu działalności Jednostki Notyfikowanej,
- **odpowiada za:** prowadzenie w Jednostce Notyfikowanej zbiorczego rejestru skarg i odwołań dotyczących działalności Jednostki Notyfikowanej, przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i odwołań w ww. zakresie, sporządzanie protokołów dotyczących skarg wniesionych ustnie, przygotowywanie odpowiedzi dla Wnoszących skargi i odwołania, prowadzenia i przechowywanie dokumentacji i zapisów dotyczących skarg i odwołań,

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Wydanie:	1
Aktualizacja:			
Data wydania:		23.04.2015	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-2	Należy do rozdziału 7.5 KZJ JN 1445	Strona ze stron:	4 z 10

4.3 **Rozpatrujący skargę** – Pracownik wyznaczony przez Kierownika JN do rozpatrzenia danej skargi zwany dalej „Rozpatrującym skargę” – **(Rozpatrującym skargę może być również Prowadzący skargę)**

- **jest uprawniony do:** rozpatrzenia skargi w zakresie jego działalności merytorycznej, pozyskiwania – za wiedzą Kierownika danej komórki organizacyjnej – od pracowników danej komórki organizacyjnej informacji dotyczących rozpatrywanej skargi,
- **odpowiada za:** rzetelne, zgodne ze stanem faktycznym rozpatrzenie powierzonej skargi, zgodność postępowania, przy rozpatrywaniu skarg, z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego, podjęcie działań zgodnie z niniejszą procedurą

4.4 **Kierownicy Komórek Organizacyjnych**

- **są uprawnieni do:** przyjmowania skarg wpływających bezpośrednio do Komórki Organizacyjnej w formie jak w ppkt. 5.1.1 poz. 1 i 2, dostępu do informacji dotyczących skarg i odwołań dotyczących kierowanych przez nich Komórek Organizacyjnych,
- **odpowiadają za:** rejestrację skarg i odwołań wpływających do Komórki Organizacyjnej składanych w formie jak w ppkt. 5.1.1 poz. 1 i 2, przekazywanie wpływających skarg i odwołań do Kierownika JN, udzielanie Rozpatrującemu skargę lub odwołanie informacji w przedmiocie skargi lub odwołania, analizę przyczyn wywołujących skargi Wnoszących, oraz opracowanie i wdrożenie działań korygujących i/lub zapobiegawczych zmierzających do ich usunięcia w funkcjonowaniu komórki organizacyjnej,

4.5 **Wszyscy pracownicy OUM w Krakowie i Obw. Urzędów Miar**

- **są uprawnieni do:** bezzwłocznego powiadomienia przełożonego o skardze, która dotyczy działalności pracownika, udzielania wyjaśnień Prowadzącemu skargę lub odwołanie.
- **odpowiadają za:** właściwe informowanie Klientów lub inne strony o trybie postępowania ze skargami lub odwołaniami,

5. OPIS POSTĘPOWANIA

5.1 Skargi

5.1.1 Postanowienia ogólne dotyczące skarg

5.1.1.1 Wnoszenie skarg.


Skargi mogą być wnoszone:

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

5.1.1.2 Rozpatrywanie skarg.

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

- 1) przyjęcie skargi i jej zarejestrowaniu – zgodnie z „Instrukcją kancelaryjną”,

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Wydanie:	1
Aktualizacja:			
Data wydania:		23.04.2015	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-2	Należy do rozdziału 7.5 KZJ JN 1445	Strona ze stron:	5 z 10

- 2) rozpatrzeniu przedmiotu skargi,
- 3) udzielenie odpowiedzi Wnoszącemu skargę o sposobie rozpatrzenia skargi.

5.1.1.3 Terminy.

- 1) Kierownik JN rozpatruje skargi w ciągu miesiąca od dnia otrzymania skargi.
- 2) Datą wszczęcia postępowania w sprawie skargi jest dzień następny po doręczeniu skargi do OUM w Krakowie.

5.1.2 Przyjęcie i rejestracja skargi

5.1.2.1 Skargi wpływające bezpośrednio do Komórek Organizacyjnych w formie jak ppkt. 5.1.1 poz. 1 i 2 są rejestrowane zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną w Komórcie Organizacyjnej a następnie przesyłane do Kierownika JN, który sprawie nadaje właściwy bieg.

5.1.2.2 Kierownik JN po zakwalifikowaniu pisma jako skargi i oznaczeniu wyrazem „Skarga” wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi - „Rozpatrującego skargę”. Oryginał pisma dotyczącego skargi otrzymuje Prowadzący, który rejestruje ją jako sprawę, zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną, a następnie w rejestrze skarg, natomiast jego kopie przekazuje Rozpatrującemu skargę i Kierownikowi Kom. Org., której skarga dotyczy. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia osobie, której skarga dotyczy ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku relacji służbowej. Skarga dotycząca określonej Komórki Organizacyjnej nie może być rozpatrywana w tej komórce.

5.1.2.3 Skargi nie zawierające imienia i nazwiska/nazwy oraz adresu Wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

5.1.2.4 W przypadku skargi wniesionej ustnie sporządzany jest przez Prowadzącego „Protokół skargi wniesionej ustnie”- formularz F-4.8-2/1. Skarga zostaje zarejestrowana w „Rejestrze skarg” – formularz F-4.8-2/2 przez Prowadzącego, i przekazana do Kierownika JN; dalsze czynności przebiegają jak w pkt. 5.1.1.


5.1.2.5 Rejestr skarg dotyczący działalności Jednostki Notyfikowanej prowadzi Prowadzący.

5.1.3 Rozpatrzenie skargi

5.1.3.1 Rozpatrujący skargę przystępuje do rozpatrzenia skargi sprawdzając w pierwszym rzędzie jej zasadność pod względem formalnym i merytorycznym.

5.1.3.2 Jeżeli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, Rozpatrujący skargę wzywa, w imieniu Kierownika JN, Wnoszącego skargę do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpatrzenia.

5.1.3.3 Jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga dodatkowych materiałów i wyjaśnień od zewnętrznych organów, organizacji lub instytucji Rozpatrujący skargę może zwrócić się za pośrednictwem Kierownika JN do tych stron o przekazanie potrzebnych materiałów

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Wydanie:	1
Aktualizacja:			
Data wydania:		23.04.2015	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-2	Należy do rozdziału 7.5 KZJ JN 1445	Strona ze stron:	6 z 10

i wyjaśnień. W razie potrzeby Rozpatrujący skargę zasięga opinii innych komórek organizacyjnych OUM w Krakowie.

5.1.3.4 Rozpatrujący skargę sporządza Raport z rozpatrzenia skargi – formularz F-4.8-2/3, w którym zamieszcza zwięzły opis podjętych działań wyjaśniających, spis dokumentów i zapisów związanych ze sprawą oraz propozycje sposobu rozpatrzenia skargi łącznie z propozycją treści odpowiedzi dla Wnoszącego skargę.

5.1.3.5 Jeśli skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za zasadną to:

- 1) Kierownik JN przeprowadza właściwe korekty zmierzające do zapewnienia praw Klienta naruszonych w przedmiocie skargi,
- 2) Kierownik Kom. Org. funkcjonującej w ramach Jednostki Notyfikowanej, dokonuje – zgodnie z procedurą QP-4.11-1 - analizy przyczyn powodujących skargi Klienta a następnie opracowuje i wdraża do realizacji działania korygujące, i jeżeli jest to konieczne uruchamia procedurę QP-4.9-1, a także, jeżeli uzna to za stosowne, działania zapobiegawcze zgodnie z procedurą QP-4.12-1,


5.1.3.6 Jeśli skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną, zawiadomienie Wnoszącego skargę o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne. W tym przypadku Rozpatrujący skargę uzgadnia treść zawiadomienia z Radcą Prawnym OUM w Krakowie.

5.1.3.7 Rozpatrujący skargę przekazuje Raport z rozpatrzenia skargi do Prowadzącego, który po dokonaniu odpowiednich zapisów w Rejestrze skarg, przygotowuje odpowiedź dla Wnoszącego skargę, którą następnie przekazuje do zatwierdzenia Kierownikowi JN. Do raportu należy dołączyć dokumenty i zapisy istotne dla załatwienia sprawy. Kopię raportu oraz odpowiedzi wysłanej do Wnoszącego otrzymuje również Kierownik Kom. Org. działalności, której skarga dotyczyła.

5.1.4 Zawiadamianie Wnoszącego skargę

5.1.4.1 Kierownik JN po zapoznaniu się z raportem z rozpatrzenia skargi przesyła Wnoszącemu skargę zawiadomienie o sposobie jej rozpatrzenia. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga została rozpatrzona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

5.1.4.2 Kierownik JN zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Wydanie:	1
Aktualizacja:			
Data wydania:		23.04.2015	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-2	Należy do rozdziału 7.5 KZJ JN 1445	Strona ze stron:	7 z 10

5.2 Odwołania

5.2.1 Postanowienia ogólne dotyczące odwołań

5.2.1.1 Wnoszenie odwołań.

- 1) Odwołanie wnosi się pisemnie bezpośrednio do Kierownika JN.
- 2) Odwołanie może być wniesione jedynie przez Stronę występującą wcześniej do Jednostki Notyfikowanej o wydanie decyzji (przeprowadzenie oceny zgodności) i będącą właścicielem prawnym i materialnym decyzji wydanej przez Jednostkę Notyfikowaną,

5.2.1.2 Rozpatrywanie odwołań.

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

- 1) przyjęciu odwołania i jego zarejestrowaniu – zgodnie z „Instrukcją kancelaryjną”,
- 2) rozpatrzeniu odwołania,
- 3) podjęciu decyzji w sprawie odwołania,
- 4) zawiadomieniu Wnoszącego odwołanie o sposobie jego rozpatrzenia.

5.2.1.3 Terminy.

- 1) Stronie przysługuje prawo wniesienia odwołania od decyzji wydanej przez Jednostkę Notyfikowaną w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji,
- 2) Kierownik JN rozpatruje odwołanie w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania.
- 3) Datą wszczęcia postępowania w sprawie odwołania jest dzień następny po doręczeniu odwołania do OUM w Krakowie.

5.2.2 Przyjęcie i rejestracja odwołania

5.2.2.1 Odwołania wpływające bezpośrednio do Komórek Organizacyjnych w formie jak ppkt. 5.2.1.1 poz. 1 i 2 są odnotowywane zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną w Komórce Organizacyjnej jako pisma nie będące sprawą, a następnie przesyłane do OUM w Krakowie. Pisma jw. oraz bezpośrednio wpływające do OUM w Krakowie są rejestrowane przez sekretariat i przekazywane do Kierownika JN, który nadaje sprawie właściwy bieg.


5.2.2.2 Kierownik JN przekazuje odwołanie Prowadącemu, który nadaje sprawie właściwy nr, rejestruje w rejestrze odwołań Jednostki Notyfikowanej i koordynuje bieg sprawy.

5.2.2.3 Rejestr odwołań dotyczący działalności Jednostki Notyfikowanej prowadzi Prowadzący.

5.2.3 Rozpatrzenie odwołania

5.2.3.1 Odwołania dotyczące decyzji wydanych przez Jednostkę Notyfikowaną rozpatruje Kierownik JN lub osoba przez Niego pisemnie upoważniona, funkcjonująca w strukturze JN.

5.2.3.2 Kierownik JN rozpatrując odwołanie może zasięgać opinii i/lub wyjaśnień Kierownika Kom. Org. realizującej czynności techniczne będące podstawą wydania decyzji.

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Wydanie:	1
Aktualizacja:			
Data wydania:		23.04.2015	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-2	Należy do rozdziału 7.5 KZJ JN 1445	Strona ze stron:	8 z 10

5.2.3.3 W kwestii odwołania Kierownik JN może:

- 1) Odrzucić odwołanie z powodu niespełnienia wymogów formalnych, tj.: przekroczenia terminu wnoszenia odwołań, niezasadności odwołania, braku uprawnień do wniesienia odwołania.

W takim przypadku:

- a) Prowadzący odwołanie przygotowuje decyzję, którą po podpisaniu przez Kierownika JN przesyła do Wnoszącego odwołanie i do wiadomości, do Kierownika Kom. Org. przeprowadzającej ocenę zgodności będącą przedmiotem odwołania.
- b) Stronie wnoszącej odwołanie, niezadowolonej z decyzji, przysługuje zgodnie z Kodeksem Cywilnym,, prawo do skierowania sprawy, do sądu przywołanego w umowie o wykonanie oceny zgodności.

- 2) Uznać odwołanie i na podstawie decyzji skierować do ponownego rozpatrzenia (ponownego przeprowadzenia oceny zgodności).


W takim przypadku:

- a) prowadzący odwołanie przygotowuje decyzję, którą po podpisaniu przez Kierownika JN przesyła do Wnoszącego odwołanie i do wiadomości, do Kierownika Kom. Org. przeprowadzającej ocenę zgodności będącą przedmiotem odwołania.
- b) jeżeli Strona wnosząca uzna decyzję Kierownika JN za zadawalającą to dalsze postępowanie prowadzone jest przez Kom. Org. przeprowadzającą wcześniej ocenę zgodności, jako kontynuacja wcześniejszej sprawy. Postępowanie toczy się na koszt Jednostki Notyfikowanej.
- c) od nowej decyzji wydanej w postępowaniu jw. Stronie wnoszącej przysługuje prawo do odwołania.
- d) Stronie wnoszącej odwołanie, niezadowolonej z decyzji, przysługuje, zgodnie z Kodeksem Cywilnym, prawo do skierowania sprawy, do sądu przywołanego w umowie o wykonanie oceny zgodności.

- 3) Uznać odwołanie i rozstrzygnąć co do istoty sprawy – zmienić wydaną decyzję na podstawie posiadanych dowodów.

W takim przypadku:

- a) Kierownik KO przeprowadzającej ocenę zgodności będącą podstawą odwołania, przygotowuje nową decyzję, którą po podpisaniu przez Kierownika JN, Prowadzący przesyła do Wnoszącego odwołanie i do wiadomości, do Kierownika Kom. Org. przeprowadzającej ocenę zgodności będącą przedmiotem odwołania. Kopię decyzji załącza do akt sprawy.
- b) Stronie wnoszącej odwołanie, niezadowolonej z decyzji, przysługuje, zgodnie z Kodeksem Cywilnym, prawo do skierowania sprawy, do sądu przywołanego w umowie o wykonanie oceny zgodności.

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAMI	Wydanie:	1
Aktualizacja:			
Data wydania:		23.04.2015	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-2	Należy do rozdziału 7.5 KZJ JN 1445	Strona ze stron:	9 z 10

6 ALGORYTM (schemat blokowy)

Procedura nie wymaga przedstawiania w postaci algorytmu (schematu blokowego).

7 WYKAZ DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ

- 7.1 Norma PN-EN ISO/IEC 17020:2012 – pkt 7.5,
- 7.2 Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny. Dz.U. RP z dnia 23 stycznia 2014 r. poz. 121.
- 7.3 Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego. Dz.U. RP z dnia 27 lutego 2013 r. poz. 267,
- 7.4 Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Dz. U. Nr 5, poz. 46,
- 7.5 Zarządzenia Prezesa Głównego Urzędu Miar Nr 60 ÷ 67 z dnia 27 października 2006 r. w sprawie nadania regulaminów organizacyjnych: Okręgowemu Urzędowi Miar w Krakowie oraz Obwodowym Urzędem Miar w Krakowie, Przemyślu, Tarnobrzegu, Rzeszowie, Tarnowie, Jaśle i Nowym Sączu,
- 7.6 Procedura QP-4.11-1 „Działania korygujące”,
- 7.7 Procedura QP-4.12-1 „Działania zapobiegawcze i doskonalące”,
- 7.8 Instrukcja kancelaryjna OUM w Krakowie.

8. WYKAZ ZAPISÓW ZWIĄZANYCH Z PROCEDURĄ

- 8.1 F-4.8-2/1 - „Protokół zgłoszenia skargi ustnie”
- 8.2 F-4.8-2/2 - „Rejestr skarg i odwołań”
- 8.3 F-4.8-3/3 - „Raport z rozpatrzenia skargi”
- 8.4 Materiały zgromadzone w trakcie rozpatrywania skargi lub odwołań,


Prowadzący skargi i odwołania przechowuje wszystkie dokumenty/materiały dotyczące danej skargi lub odwołania w oddzielnych teczках oznaczonych odpowiednio napisem „Skarga” lub „Odwołanie” i numerami nadanym skardze lub odwołaniu w momencie wpisu do spisu spraw, i do Rejestru skarg i odwołań Jednostki Notyfikowanej. Komórki organizacyjne biorące udział w rozpatrywaniu skarg i odwołań przechowują stosowne zapisy w ramach swojej działalności merytorycznej zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną OUM w Krakowie.

9. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

- 9.1 Załącznik Nr 1 – F-4.8-2/1 - „Protokół skargi wniesionej ustnie”
- 9.2 Załącznik Nr 2 – F-4.8-2/2 - „Rejestr skarg i odwołań”
- 9.3 Załącznik Nr 3 – F-4.8-2/3 - „Raport z rozpatrzenia skargi”

10. ROZDZIELNIK PROCEDURY

L.P.	Nr EGZEMPLARZA	KOMÓRKA ORGANIZACYJNA
1.	1	Dyrektor OUM w Krakowie
2.	2	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania
3.	3	Wydział Masy i Siły, W-1

	PROCEDURA OGÓLNA	Nr rejestracyjny:	QP-24
	POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM	Wydanie:	1
Aktualizacja:			
Data wydania:		23.04.2015	
Nr egzemplarza:			
QP-4.8-2	Należy do rozdziału 7.5 KZJ JN 1445	Strona ze stron:	10 z 10

4.	4,	Wydział Termodynamiki, W-2
5.	5,	Wydział Elektryczny, W-3
6.	6	Wydział Nadzoru Metrologicznego, WN
7.		Wydział Administracyjno – Gospodarczy, WA
8.		Referat Kadr i Szkolenia, RK
9.		Wydział Finansowo – Księgowy, WK
10.		Stanowisko ds. BHP i Ppoż., BHP
11.	11	Obwodowy Urząd Miar w Krakowie
12.	12,	Obwodowy Urząd Miar w Przemyśle
13.	13,	Obwodowy Urząd Miar w Tarnobrzegu
14.	14	Obwodowy Urząd Miar w Rzeszowie
15.	15	Obwodowy Urząd Miar w Tarnowie
16.	16, 26	Obwodowy Urząd Miar w Jaśle
17.	17	Obwodowy Urząd Miar w Nowym Sączu
18.	0	Ministerstwo Gospodarki