



## SKARGI I ODWOŁANIA

Nr procedury  
P/Z /05

Wydanie 7

Data wydania:  
30.12.2019

Strona 1 z 9

## PROCEDURA

### P/Z/05 Skargi i odwołania

dr hab. inż. Marek Jabłoński		mgr Ewa Worwąg-Samul		dr hab. inż. Adam Jabłoński	
Opracował	Data i podpis	Sprawdził	Data i podpis	Zatwierdził	Data i podpis



## SKARGI I ODWOŁANIA

Nr procedury  
P/Z /05

Wydanie 7

Data wydania:  
30.12.2019

Strona 2 z 9

### 1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest określenie trybu postępowania w przypadku złożenia skargi lub odwołania przez klienta od wyników inspekcji.

### 2. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem procedury jest postępowanie przy rozpatrywaniu skarg i odwołań w odniesieniu do klienta jak do działań własnych zmierzających do ustalenia zasadności skargi i przyczyny ewentualnej niezgodności, skorygowania błędów i podjęcia działań zapobiegawczych.

### 3. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

<i>Lp.</i>	<i>Stanowisko</i>	<i>Symbol</i>	<i>Zakres odpowiedzialności</i>
1	2	3	
1.	Klient		<ul style="list-style-type: none"><li>• Złożenie skargi lub odwołania od wyników inspekcji</li><li>• Uzgadnianie dalszego procesu postępowania, dokumentowania wszelkich decyzji w procesie rozwiązywania problemu wynikającego ze skarg lub odwołań od wyników inspekcji</li></ul>
2.	Kierownik Działu inspekcji kolejowych	KK	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ocena zakresu skargi lub odwołanie od wyników inspekcji , rejestrowanie skargi</li><li>• Przygotowanie odpowiedzi na skargę lub odwołanie, przesłanie pisma dotyczącego odrzucenia skargi z powodu braku jej odniesienia do działalności jednostki inspekcyjnej</li><li>• Powołanie zespołu pracowników działu inspekcji kolejowych na potrzeby rozpowszechnienia skargi lub odwołania. Zebranie wszystkich niezbędnych informacji w celu oceny skargi lub odwołania</li><li>• Podpisanie decyzji co do pozytywnego rozpatrzenia skargi lub odwołania od wyników inspekcji</li><li>• Przygotowanie pisemnej odpowiedzi dla klienta lub innej strony. Przekazanie informacji zarządowi Ottima plus.</li><li>• Uzgadnianie dalszego procesu postępowania, dokumentowania</li></ul>



## SKARGI I ODWOŁANIA

Nr procedury  
P/Z /05

Wydanie 7

Data wydania:  
30.12.2019

Strona 3 z 9

<b>Lp.</b>	<b>Stanowisko</b>	<b>Symbol</b>	<b>Zakres odpowiedzialności</b>
	1	2	3
			wszelkich decyzji w procesie rozwiązywania problemu wynikającego ze skarg lub odwołań od wyników inspekcji
3.	Sekretariat Zarządu		<ul style="list-style-type: none"><li>Przyjęcie pisemnej skargi lub odwołanie od wyników inspekcji i przekazanie do Kierownika Działu Inspekcji Kolejowych z poinformowaniem o decyzjach Zarządu Spółki</li></ul>
4.	Zespół ds. rozpatrzenia skargi lub odwołania		<ul style="list-style-type: none"><li>Merytoryczna ocena skargi lub odwołania, przygotowanie odpowiedzi.</li><li>Przygotowanie opinii dla Zarządu OTTIMA plus. Przygotowanie odpowiedzi dla klienta lub innej strony</li></ul>
5.	Zarząd	Z	<ul style="list-style-type: none"><li>Podpisanie pisma i wysłanie do klienta lub innej strony za pomocą sekretariatu</li><li>Podpisanie pisma oraz wysłanie go za pomocą sekretariatu do klienta lub innej strony</li><li>Przesłanie klientowi uzgodnień końcowych oraz podpisanie decyzji dotyczących ustaleń powstałych w wyniku rozpatrzenia skarg lub odwołań.</li></ul>



## SKARGI I ODWOŁANIA

Nr procedury  
P/Z /05

Wydanie 7

Data wydania:  
30.12.2019

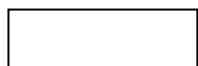
Strona 4 z 9

### 4. TRYB POSTĘPOWANIA

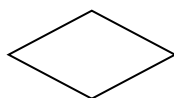
#### SCHEMATY BLOKOWE - Elementy wykresów przebiegów procesów



- początek i koniec procesu



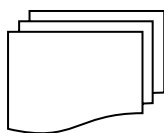
- elementy składowe procesu uwzględniające monitorowanie i



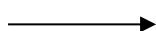
- blok decyzyjny



- dokument



- dokument złożony

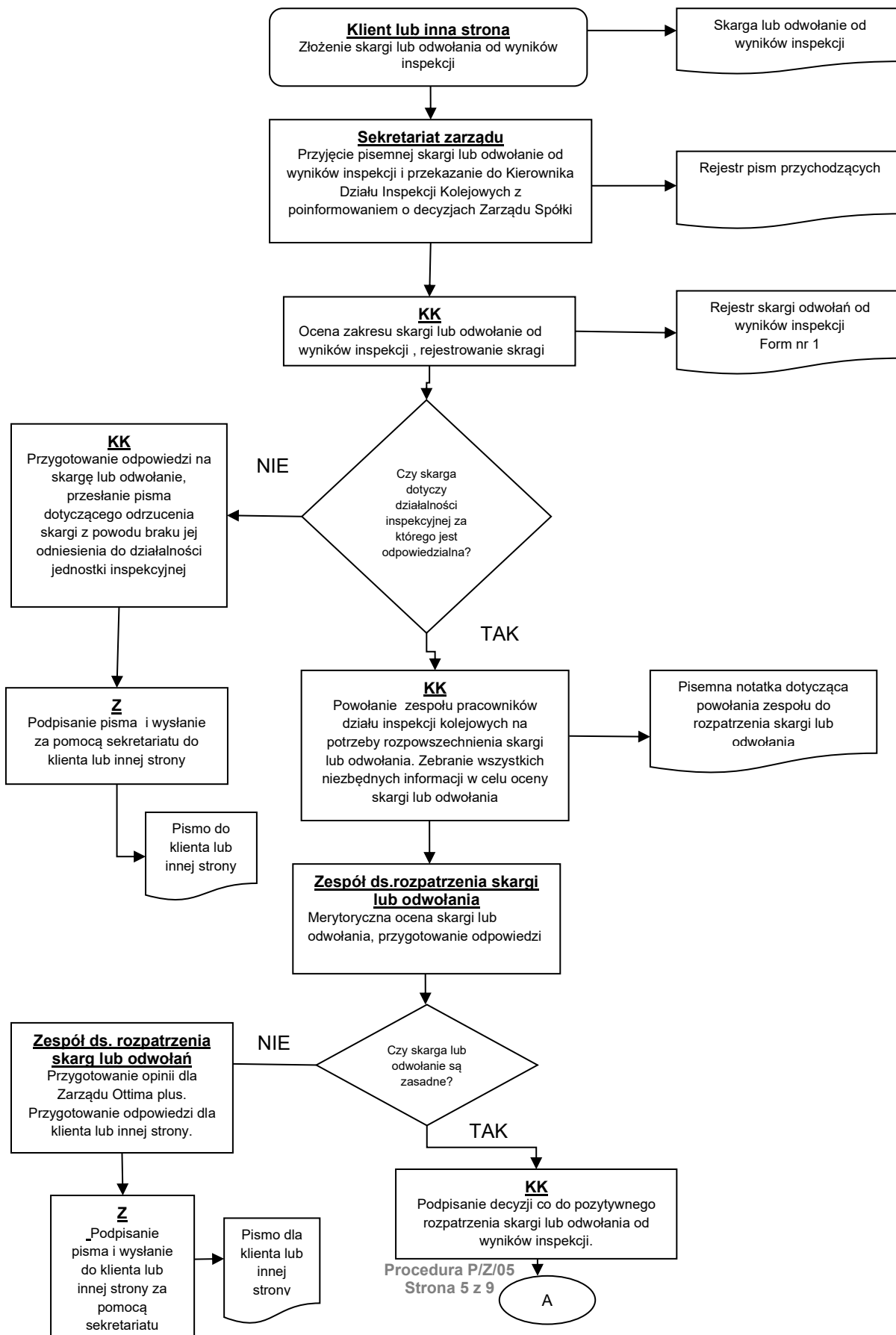


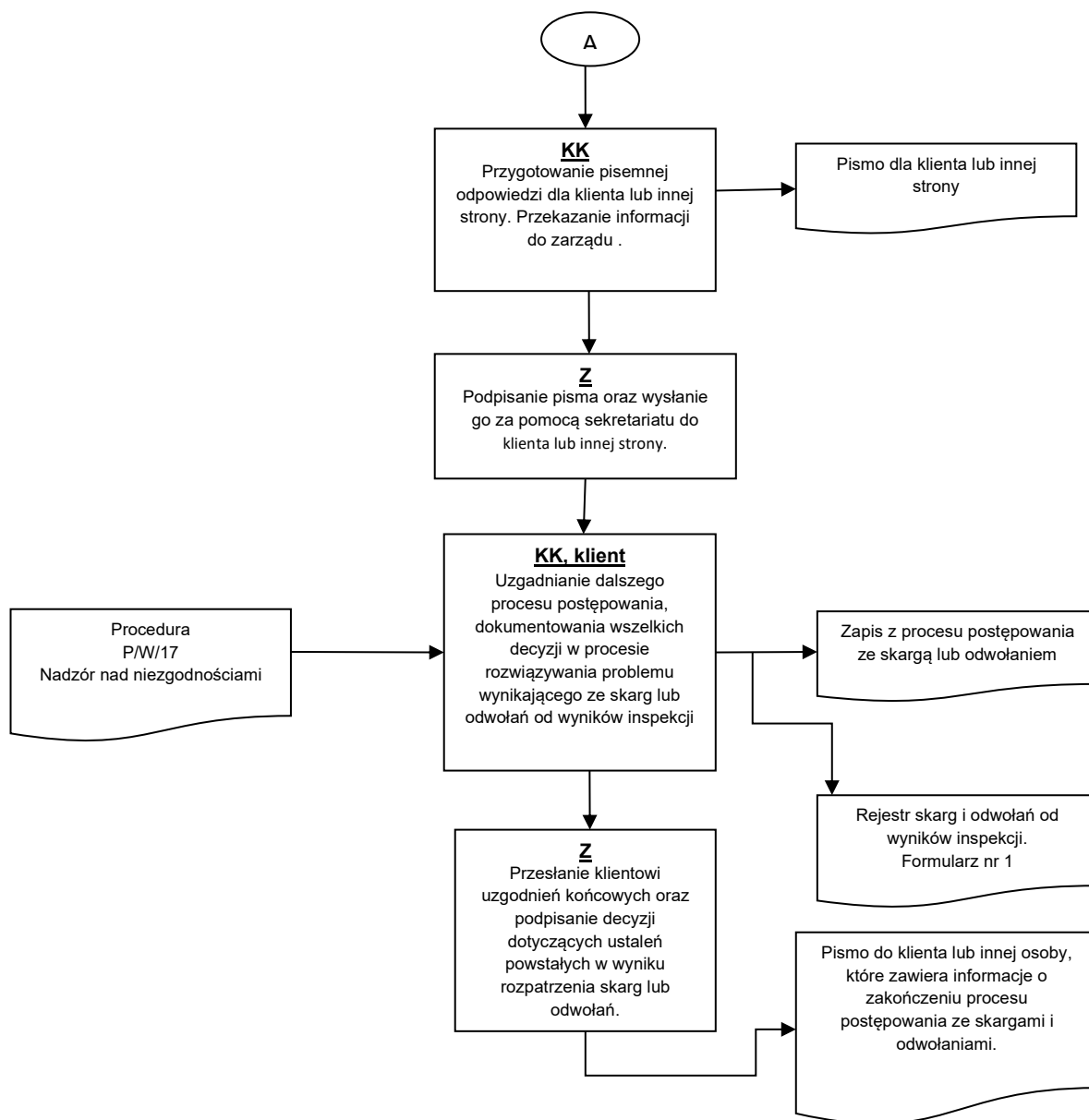
- kierunek działania



- łącznik stronicowy

## 4.1 OPIS POSTĘPOWANIA





\*UWAGA: W przypadku gdy proces ustalenia merytorycznej oceny skargi lub odwołania trwa dłużej niż zostało uzgodnione, Wysyłane jest pismo informacyjne do klienta lub innych stron o postępie i wynikach ich rozpatrywania.

\*\*UWAGA: Dział inspekcji kolejowej OTTIMA plus zapewnia w każdym przypadku rozpatrzenie odwołań i decyzje w tych sprawach nie powinny pociągać za sobą działań dyskusyjnych.



## SKARGI I ODWOŁANIA

Nr procedury  
P/Z /05

Wydanie 7

Data wydania:  
30.12.2019

Strona 7 z 9

### 5. ZAŁĄCZNIKI

Formularz nr 1 Rejestr skarg i odwołań od wyników inspekcji

### 6.DOKUMENTY ZWIĄZANE:

Rozporządzenie wykonawcze komisji (UE) Nr 402/2013 z dnia 30 kwietnia 2013 r. W sprawie wspólnej niezależnej oceny bezpieczeństwa w zakresie wyceny i oceny ryzyka i uchylające rozporządzenie (WE) nr 352/2009.

#### **Norma PN-EN ISO/IEC 17020**

ILAC P15:05/2020

DA-01 Opis systemu akredytacji

DAK-08 Akredytacja jednostek oceniających do działalności objętej Rozporządzeniem wykonawczym Komisji (UE) nr 402/2013

DAK-07 Akredytacja jednostek inspekcyjnych. Wymagania szczegółowe

DA – 05 - Polityka dotycząca uczestnictwa w badaniach biegłości

DA – 06 - Polityka dotycząca zapewnienia spójności pomiarowej

Księga Jakości Jednostki Inspekcyjnej OTTIMA plus

Procedura P/W/15 Nadzór nad dokumentami i zapisami

Procedura P/W/17 Nadzór nad niezgodnościami



## SKARGI I ODWOŁANIA

Nr procedury  
P/Z /05

Wydanie 7

Data wydania:  
30.12.2019

Strona 8 z 9

### KARTA EWIDENCJI ZMIAN

Nr wydania	Data zmiany	Opis zmian	Imię i nazwisko dokonującego wpisu
3	27.06.2016	Aktualizacja dokumentów związanych	Adam Jabłoński
4	13.09.2016	Aktualizacja dokumentów związanych	Adam Jabłoński
5	15.12.2017	Ujednoczenie zapisów	Adam Jabłoński
6	21.06.2018	Aktualizacja dokumentów związanych	Adam Jabłoński
7	30.12.2019	Ujednoczenie zapisów	Ewa Worwąg-Samul

