



SKARGI I ODWOŁANIA

Nr procedury
P/Z /05

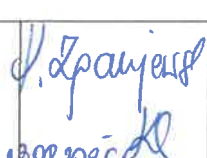
Wydanie 8

Data wydania:
13.08.2026

Strona 1 z 9

PROCEDURA

P/Z/05 Skargi i odwołania

dr hab. inż. Marek Jabłoński	 13.08.2026	mgr Katarzyna Zgajewska – Kluczna	 13.08.2026	dr hab. inż. Adam Jabłoński	 13.08.2026
Opracował	Data i podpis	Sprawdził	Data i podpis	Zatwierdził	Data i podpis

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		• Złożenie skargi lub odwołania od wyników inspekcji • Uzgadnianie dalszego procesu postępowania, dokumentowania wszelkich decyzji w procesie rozwiązywania problemu wynikającego ze skarg lub odwołań od wyników inspekcji
2.	Kierownik Działu inspekcji kolejowych	KK	• Ocena zakresu skargi lub odwołanie od wyników inspekcji , rejestrowanie skargi • Przygotowanie odpowiedzi na skargę lub odwołanie, przesłanie pisma dotyczącego odrzucenia skargi z powodu braku jej odniesienia do działalności jednostki inspekcyjnej • Powołanie zespołu pracowników działu inspekcji kolejowych na potrzeby rozpowszechnienia skargi lub odwołania. Zebranie wszystkich niezbędnych informacji w celu oceny skargi lub odwołania • Podpisanie decyzji co do pozytywnego rozpatrzenia skargi lub odwołania od wyników inspekcji • Przygotowanie pisemnej odpowiedzi dla klienta lub innej strony. Przekazanie informacji zarządowi Ottima plus. • Uzgadnianie dalszego procesu postępowania, dokumentowania wszelkich decyzji w procesie



SKARGI I ODWOŁANIA

Nr procedury

P/Z /05

Wydanie 8

Data wydania:

13.08.2026

Strona 3 z 9

Lp.	Stanowisko	Symbol	Zakres odpowiedzialności
	1	2	3
			rozwiązywania problemu wynikającego ze skarg lub odwołań od wyników inspekcji
3.	Sekretariat Zarządu		• Przyjęcie pisemnej skargi lub odwołanie od wyników inspekcji i przekazanie do Kierownika Działu Inspekcji Kolejowych z poinformowaniem o decyzjach Zarządu Spółki
4.	Zespół ds. rozpatrzenia skargi lub odwołania		• Merytoryczna ocena skargi lub odwołania, przygotowanie odpowiedzi. • Przygotowanie opinii dla Zarządu OTTIMA plus. Przygotowanie odpowiedzi dla klienta lub innej strony
5.	Zarząd	Z	• Podpisanie pisma i wysłanie do klienta lub innej strony pocztą lub e-mail przez sekretariat lub KJ • Podpisanie pisma oraz wysłanie go pocztą lub e-mail przez sekretariat lub KJ do klienta lub innej strony • Przesłanie klientowi uzgodnień końcowych oraz podpisanie decyzji dotyczących ustaleń powstałych w wyniku rozpatrzenia skarg lub odwołań.

4. TRYB POSTĘPOWANIA

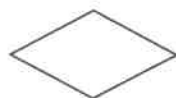
SCHEMATY BLOKOWE - Elementy wykresów przebiegów procesów



- początek i koniec procesu



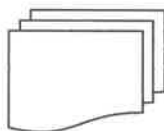
- elementy składowe procesu uwzględniające monitorowanie i



- blok decyzyjny



- dokument



- dokument złożony

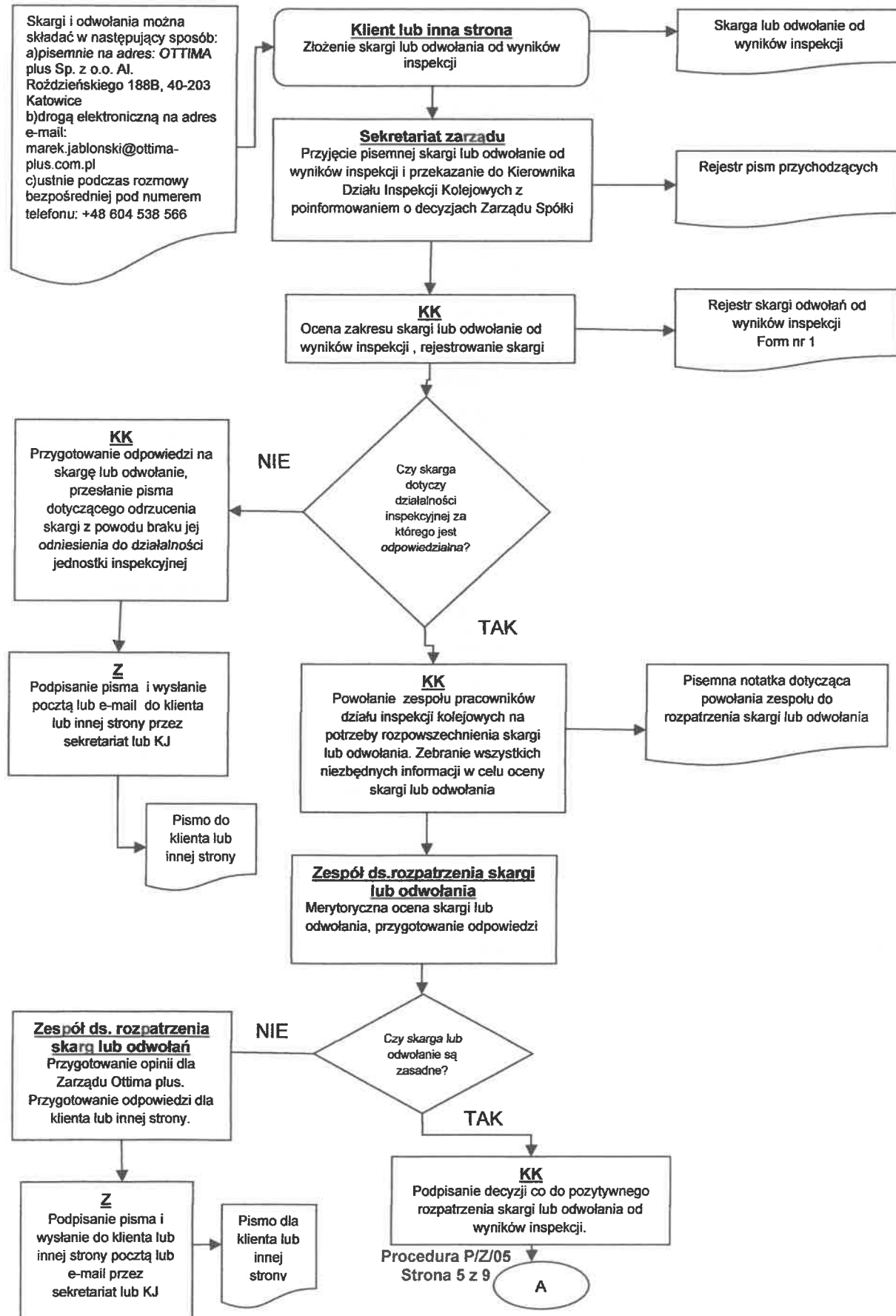


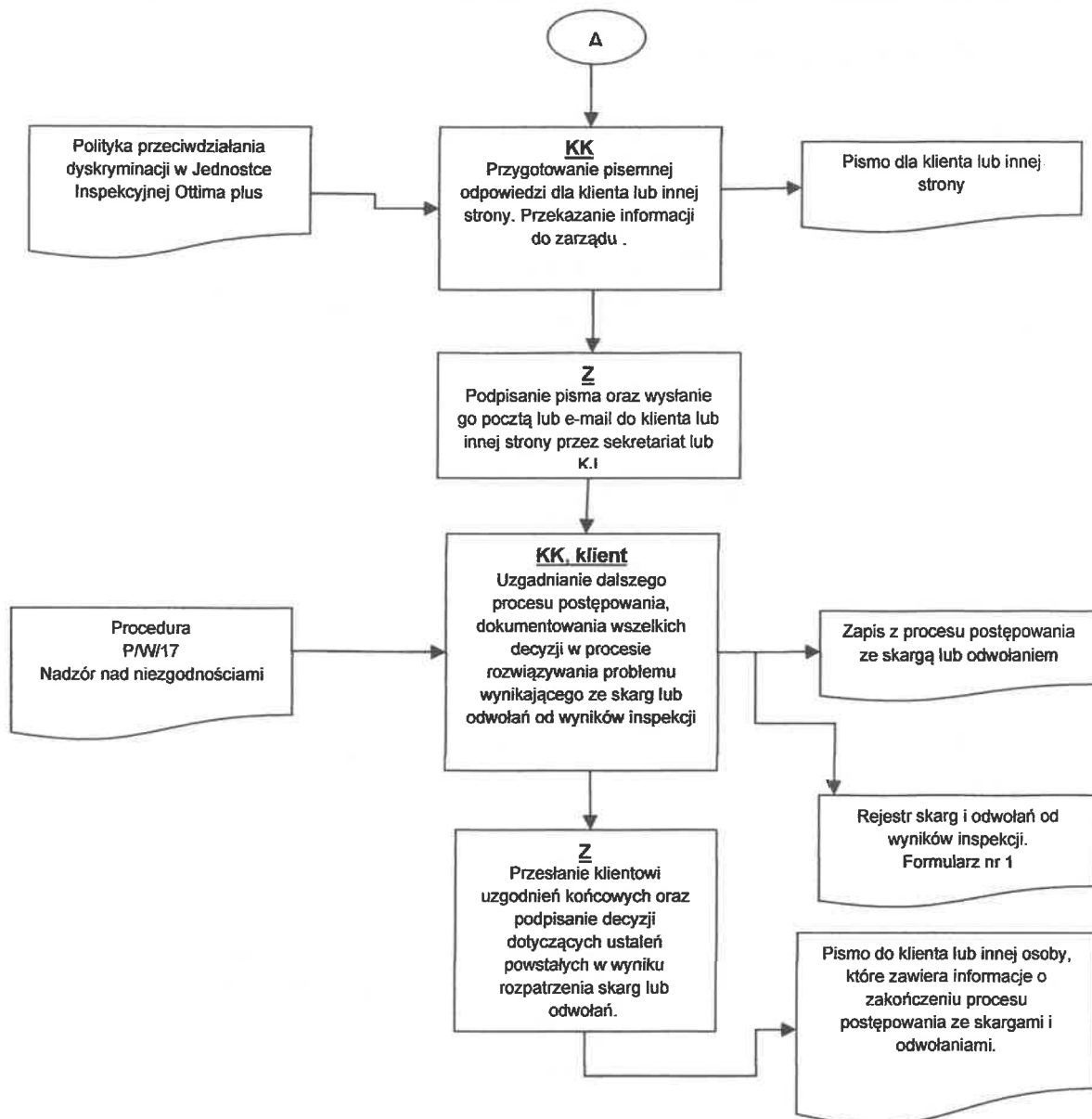
- kierunek działania



- łącznik stronicowy

4.1 OPIS POSTĘPOWANIA





*UWAGA: W przypadku gdy proces ustalenia merytorycznej oceny skargi lub odwołania trwa dłużej niż zostało uzgodnione, Wysłane 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 8

Data wydania:

13.08.2026

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 8

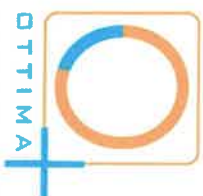
Data wydania:

13.08.2026

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	Ujednolicenie zapisów	Adam Jabłoński
6	21.06.2018	Aktualizacja dokumentów związanych	Adam Jabłoński
7	30.12.2019	Ujednolicenie zapisów	Ewa Worwąg-Samul
8	13.08.2026	Aktualizacja zapisów dotycząca sposobu składania skarg Aktualizacja zapisów w Formularzu nr 1 Rejestr skarg i odwołań od wyników inspekcji	Katarzyna Zgajewska – Kluczna



SKARGI I ODWOŁANIA

Nr procedury P/Z/05
Wydanie 8
Data wydania: 13.08.2026
Strona 9 z 9

Formularz nr 1 Rejestr skarg i odwołań od wyników inspekcji

Rejestr skarg i odwołań od wyników inspekcji

Lp.	Zakres skargi/odwołania	Klient	Data wpisania skargi	Decyzja (jaka decyzja / odpowiedzialny za decyzję w spr. skargi)	Data zakończenia sprawy	Odpowiedzialny za wdrożenie postanowień co do skargi + opis podjętych działań	Uwagi
Opracował:							
Sprawdził:							
Zatwierdził:							
Data	podpis	Data	podpis	Data	podpis	Data	podpis

