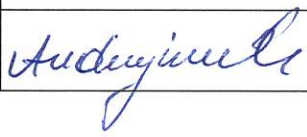


<i>PROCEDURA OGÓLNO-TECHNICZNA INSPEKCJI</i>		<i>POTI – 05</i>	
 PIT Certification	<i>Dział Inspekcji</i>	<i>Wydanie</i>	<i>1</i>
	<i>Skargi i odwołania</i>	<i>Data wydania</i>	<i>01.07.2025</i>

Tytuł: Skargi i odwołania

Obowiązuje od: 01.07.2025

	<i>Komórka</i>	<i>Imię i nazwisko</i>	<i>Podpis</i>
Zatwierdzenie:	PSZ	Magdalena Andrzejczak	

PROCEDURA OGÓLNO-TECHNICZNA INSPEKCJI		POTI – 05	
 PIT Certification	<i>Dział Inspekcji</i>	<i>Wydanie</i>	<i>1</i>
	<i>Skargi i odwołania</i>	<i>Data wydania</i>	<i>01.07.2025</i>

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie, iż wszystkie skargi i odwołania dotyczące działalności – Jednostki Inspekcyjnej będą rozpatrzone i załatwione w sposób obiektywny i rzetelny, zgodnie z wymaganiami normy akredytacyjnej oraz z uwzględnieniem stanowiska Klienta.

2. Sposób postępowania

2.1. Przyjmowanie skarg i odwołań

Prawo składania skarg w odniesieniu do procesu inspekcji mają wszystkie zainteresowane strony. Klient ma prawo do złożenia odwołań od wyników i wniosków zawartych w Raporcie/Sprawozdaniu z Inspekcji.

Skargi i odwołania należy składać w formie pisemnej:

- odwołania w terminie do 14 dni od pozyskania informacji o nieprawidłowości lub otrzymania Raportu/Sprawozdania.
- skargi w okresie zachowywania zapisów dla danego procesu inspekcji.

Skargi i odwołania przyjmowane są przez Dział Obsługi Klienta (DOK), fakt ten jest rejestrowany w „Rejestrze skarg i odwołań” (zał. nr 1) o czym Dział Obsługi Klienta (DOK) powiadamia Klienta telefonicznie (wymagana notatka służbowa), pocztą elektroniczną bądź listownie.

Dział (DOK) wypełnia pierwszą część (do punktu 1 włącznie) „Protokołu skargi/odwołań” (zał. nr 2), nadaje numer zgodny z numerem w „Rejestrze skarg i odwołań” oraz przekazuje go (w dwóch egzemplarzach) Kierownikowi Jednostki Inspekcyjnej, a także przekazuje treść skargi do Pełnomocnika ds. Systemów Zarządzania.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania każdorazowo informuje Prezesa Zarządu Spółki o wpłynięciu skargi.

2.2. Rozpatrywanie skarg i odwołań

Kierownik Jednostki Inspekcyjnej lub osoba przez niego wyznaczona przygotowuje komplet dokumentów dotyczących przedmiotu skargi bądź odwołania (raport, zamówienie lub umowę, faktury, notatki, korespondencję z Klientem itp.) jako bazę do przeprowadzenia analizy zasadności skargi lub odwołania.

Analiza zasadności skargi lub odwołania obejmuje m.in. wszystkie fakty oraz potencjalne przyczyny ewentualnego problemu, a w szczególności:

- wymagania Klienta wynikające z umowy,

PROCEDURA OGÓLNO-TECHNICZNA INSPEKCJI		POTI – 05	
	Dział Inspekcji	Wydanie	1
	Skargi i odwołania	Data wydania	01.07.2025

- specyfikacje dotyczące przedmiotu inspekcji,
- specyfikacje dotyczące procedur technicznych i ogólnych,
- umiejętności i doświadczenie personelu,
- użyte wyposażenie i oprogramowanie

Analizę przeprowadza zespół konsultacyjny wytypowany przez Kierownika Jednostki Inspekcyjnej (w przypadkach działań o charakterze jakościowym w porozumieniu z Pełnomocnikiem ds. Systemów Zarządzania; w przypadku działań o charakterze formalnym w porozumieniu z Działem Obsługi Klienta - DOK). W zespole nie powinny uczestniczyć osoby biorące udział w czynnościach inspekcyjnych dotyczących przedmiotowej skargi bądź odwołania.

Efektem pracy zespołu jest opinia dotycząca uznania/nie uznania zasadności skargi lub odwołania. Opinia powinna powstać najpóźniej w terminie 13 dni od dnia rejestracji skargi lub odwołania. Wypracowana opinia (w postaci pisemnej) przekazywana jest Prezesowi Zarządu, który na jej podstawie podejmuje decyzję ostateczną. Dodatkowo przed podjęciem decyzji możliwe jest zlecenie wydania opinii przez Kancelarię prawną (na podstawie podpisanej Umowy) lub niezależnemu ekspertowi.

2.3. Działania dotyczące uznanych skarg i zasadnych odwołań

Uznane skargi i odwołania uznawane są jako niezgodności systemowe, z metodą dalszego postępowania wg POI-07 „Działania korygujące”.

2.4. Komunikacja z Klientem w zakresie skarg i odwołań

W ciągu 14 dni od dnia rejestracji Klient jest informowany pisemnie (Dział Obsługi Klienta DOK) o uznaniu lub odrzuceniu skargi lub odwołania. Jeżeli sprawa wymaga dłuższego czasu rozpatrywania Klient informowany jest o przyczynach powyższego faktu oraz o nowym terminie finalnego zakończenia sprawy.

Jeżeli skarga lub odwołanie nie zostały uznane, to przekazane Klientowi oświadczenie powinno zawierać szczegółowe i merytoryczne uzasadnienie tego faktu. Jednocześnie należy go poinformować o przysługującym mu prawie odwołania się od tej decyzji zgodnie z obowiązującym prawem.

Po zakończeniu realizacji działań związanych z uznaną skargą lub odwołaniem, wypełniany finalnie oraz podpisywany (przez Kierowników Jednostki Inspekcyjnej i DOK)

PROCEDURA OGÓLNO-TECHNICZNA INSPEKCJI		POTI – 05	
 PIT Certification	Dział Inspekcji	Wydanie	1
	Skargi i odwołania	Data wydania	01.07.2025

jest „Protokół dotyczący skargi/odwołania” (jeden z jego dwóch egzemplarzy, przekazany zostaje klientowi drugi pozostaje w aktach sprawy).

Jednostka Inspekcyjna przez 5 lat przechowuje dokumentację oraz zapisy związane z rozpatrzeniem i załatwieniem skargi lub odwołania.

2.5. Uwagi i zapytania zgłoszone przez klienta

W przypadku, gdy klient Jednostki Inspekcyjnej zwróci się z prośbą o rozpatrzenie „Kwestii” wydanej klientowi przez Urząd Transportu Kolejowego, Jednostka Inspekcyjna nie rozpatruje jej jako skargę czy odwołanie na własną działalność, ale współpracuje z klientem w celu wyjaśnienia wątpliwości Urzędu i podejmuje w tym celu wszystkie niezbędne działania. Po wpłynięciu „kwestii” Kierownik Jednostki Inspekcyjnej rejestruje ją (oraz dokumentuje wszystkie działania) na zał. 4 „Rejestr zgłoszonych kwestii” oraz wyznacza pracownika odpowiedzialnego za zebranie wszystkich informacji związanych z danym zleceniem w celu oceny zasadności „kwestii” lub udzielenia klientowi stosownych wyjaśnień. Wyznaczony pracownik dokonuje analizy zebranych informacji oraz ocenia zasadność danej „kwestii”. W zależności od wyników analizy Jednostka Inspekcyjna planuje oraz podejmuje właściwe działania w celu usunięcia danej „kwestii” (łącznie z działaniami korygującymi, jeśli mają zastosowanie) lub przekazuje klientowi wyczerpujące wyjaśnienia w mających zastosowanie obszarach. Finalną odpowiedź dotyczącą rozpatrywanych „Kwestii” przekazuje klientowi Kierownik Jednostki Inspekcyjnej.

3. Wykaz załączników

Zał. nr 1 Rejestr skarg i odwołań

Zał. nr 2 Protokół dotyczący skargi/odwołania nr...

Zał. nr 3 Rejestr zmian do POTI-05

Zał. nr 4 Rejestr zgłoszonych „kwestii”

Koniec