

<i>PROCEDURA OGÓLNO-TECHNICZNA INSPEKCJI</i>		<i>POTI – 05</i>	
 PIT Certification	<i>Dział Inspekcji</i>	<i>Wydanie</i>	<i>2</i>
	<i>Skargi i odwołania</i>	<i>Data wydania</i>	<i>31.07.2026</i>

Tytuł: Skargi i odwołania

Obowiązuje od: 31.07.2026

	<i>Komórka</i>	<i>Imię i nazwisko</i>	<i>Podpis</i>
<i>Opracował/ Zatwierdził:</i>	<i>PSZ</i>	<i>Magdalena Andrzejczak</i>	<i>Andrymela</i>

<i>PROCEDURA OGÓLNO-TECHNICZNA INSPEKCJI</i>		<i>POTI – 05</i>	
 PIT Certification	<i>Dział Inspekcji</i>	<i>Wydanie</i>	<i>2</i>
	<i>Skargi i odwołania</i>	<i>Data wydania</i>	<i>31.07.2026</i>

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie, że wszystkie skargi, odwołania i kwestie dotyczące działalności Jednostki Inspekcyjnej są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane w sposób bezstronny, obiektywny i terminowy, zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17020:2012, zasadami bezstronności oraz z poszanowaniem stanowiska Klienta.

2. Sposób postępowania

2.1. Przyjmowanie skarg i odwołań

Prawo do składania skarg lub odwołań mają wszystkie zainteresowane strony, w tym Klienci Jednostki Inspekcyjnej, organy nadzoru oraz inne podmioty, których działania lub wyniki inspekcji mogą dotyczyć.

Skarga – każde pisemne wystąpienie dotyczące działań, zachowania lub decyzji Jednostki Inspekcyjnej, jej personelu lub wyników inspekcji.

Odwołanie – pisemne żądanie Klienta o ponowne rozpatrzenie decyzji lub wyników zawartych w raporcie/sprawozdaniu z inspekcji.

Kwestia – zgłoszenie Klienta dotyczące stanowiska lub decyzji Urzędu Transportu Kolejowego odnoszące się do wyników inspekcji.

Skargi i odwołania przyjmuje się w formie pisemnej (listownie, e-mailem lub poprzez formularz).

- Odwołania – w terminie do 14 dni od otrzymania raportu/sprawozdania lub informacji o nieprawidłowości.
- Skargi – w okresie obowiązywania zapisów dla danego procesu inspekcji.

Skargi i odwołania przyjmuje Dział Obsługi Klienta (DOK).

Każde zgłoszenie jest rejestrowane w „Rejestrze skarg i odwołań” (Zał. nr 1). DOK wypełnia pierwszą część „Protokołu skargi/odwołania” (Zał. nr 2), nadaje numer zgodny z rejestrem i przekazuje dokument:

- Kierownikowi Jednostki Inspekcyjnej,
- Pełnomocnikowi ds. Systemów Zarządzania (PSZ).

Pełnomocnik ds. SZ niezwłocznie informuje Prezesa Zarządu o zarejestrowaniu skargi lub odwołania.

O przyjęciu zgłoszenia Klient jest powiadamiany przez DOK (telefonicznie, e-mailowo lub pisemnie – z odnotowaniem formy kontaktu w notatce służbowej).

2.2. Rozpatrywanie skarg i odwołań

Za organizację analizy odpowiada Kierownik Jednostki Inspekcyjnej lub osoba przez niego wyznaczona.

<i>PROCEDURA OGÓLNO-TECHNICZNA INSPEKCJI</i>		<i>POTI – 05</i>	
	<i>Dział Inspekcji</i>	<i>Wydanie</i>	<i>2</i>
	<i>Skargi i odwołania</i>	<i>Data wydania</i>	<i>31.07.2026</i>

Zbierane są wszystkie dokumenty dotyczące przedmiotu skargi/odwołania (raport, zamówienie, faktury, korespondencja, notatki, rejestry).

Analiza zasadności obejmuje:

- wymagania Klienta wynikające z umowy,
- stosowane procedury i specyfikacje techniczne,
- kwalifikacje i kompetencje personelu,
- użyte wyposażenie i oprogramowanie,
- zgodność działań z normą PN-EN ISO/IEC 17020 i procedurami wewnętrznymi.

Analizę przeprowadza zespół konsultacyjny powołany przez Kierownika Jednostki Inspekcyjnej.

W skład zespołu nie mogą wchodzić osoby zaangażowane w daną inspekcję ani osoby, których skarga dotyczy.

W przypadku spraw dotyczących jakości – z udziałem Pełnomocnika ds. SZ; w sprawach formalnych – w porozumieniu z DOK.

Analiza powinna zakończyć się w ciągu 14 dni od daty rejestracji skargi/odwołania.

Wynikiem analizy jest pisemna opinia o uznaniu lub nieuznaniu zasadności zgłoszenia.

Opinia przekazywana jest Prezesowi Zarządu, który podejmuje decyzję ostateczną.

W razie potrzeby Prezes może zlecić opinię niezależnemu ekspertowi lub kancelarii prawnej.

2.3. Działania dotyczące uznanych skarg i zasadnych odwołań

Uznane skargi i odwołania traktowane są jako niezgodności systemowe i obsługiwane zgodnie z procedurą POI-07 „Działania korygujące”.

Pełnomocnik ds. SZ włącza wnioski i działania wynikające ze skarg do przeglądu zarządzania (zgodnie z POI-03).

2.4. Komunikacja z Klientem

Klient jest informowany pisemnie przez DOK o wyniku rozpatrzenia skargi/odwołania w ciągu 14 dni od daty rejestracji.

W przypadku konieczności wydłużenia terminu – Klient otrzymuje uzasadnienie oraz informację o nowym terminie.

Jeżeli skarga/odwołanie nie zostały uznane, pismo do Klienta zawiera merytoryczne uzasadnienie decyzji oraz pouczenie o możliwości dalszego odwołania zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Po zakończeniu postępowania Kierownik Jednostki Inspekcyjnej i DOK wypełniają i podpisują „Protokół skargi/odwołania” (Załącznik nr 2).

Jeden egzemplarz przekazywany jest Klientowi, drugi archiwizowany w aktach sprawy.

Wszystkie zapisy dotyczące skarg i odwołań są przechowywane przez okres 5 lat.

<i>PROCEDURA OGÓLNO-TECHNICZNA INSPEKCJI</i>		<i>POTI – 05</i>	
 PIT Certification	<i>Dział Inspekcji</i>	<i>Wydanie</i>	<i>2</i>
	<i>Skargi i odwołania</i>	<i>Data wydania</i>	<i>31.07.2026</i>

2.5. Uwagi i zapytania zgłoszone przez Klienta („kwestie”)

Zgłoszenie Klienta dotyczące stanowiska lub decyzji Urzędu Transportu Kolejowego traktowane jest jako skarga w rozumieniu niniejszej procedury.

Kierownik Jednostki Inspekcyjnej lub upoważniony pracownik rejestruje zgłoszenie w „Rejestrze kwestii” (Załącznik nr 4) i prowadzi postępowanie zgodnie z punktami 2.2–2.4.

W toku analizy Jednostka współpracuje z Klientem w celu wyjaśnienia sprawy i, jeśli to konieczne, podejmuje działania korygujące zgodnie z POI-07.

Po zakończeniu analizy Klient otrzymuje pisemną informację o wynikach i podjętych działaniach.

3. Zasady bezstronności i poufności

Wszystkie skargi i odwołania są rozpatrywane w sposób zapewniający bezstronność, obiektywizm oraz brak konfliktu interesów.

Osoby uczestniczące w procesie przyjmowania, analizy, rozpatrywania i podejmowania decyzji dotyczących skarg i odwołań są zobowiązane do zachowania poufności informacji uzyskanych w związku z realizacją tych działań.

Dane, dokumenty oraz informacje zawarte w skargach i odwołaniach są chronione przed nieuprawnionym dostępem i udostępniane wyłącznie osobom upoważnionym do realizacji procesu ich rozpatrywania.

Decyzje dotyczące skarg i odwołań są podejmowane niezależnie od jakichkolwiek nacisków handlowych, finansowych, organizacyjnych lub innych mogących wpływać na ich obiektywność.

Osoba, która była zaangażowana w działania będące przedmiotem skargi lub odwołania albo wobec której występuje rzeczywisty lub potencjalny konflikt interesów, jest wyłączana z procesu rozpatrywania danej sprawy.

Ostateczna decyzja dotycząca skargi lub odwołania jest podejmowana przez osobę lub zespół osób niezaangażowanych w działania będące przedmiotem skargi lub odwołania.

4. Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Rejestr skarg i odwołań

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

Załącznik nr 3 Rejestr zmian do POTI-05

Załącznik nr 4 Rejestr zgłoszonych „kwestii”

Koniec