WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT WETERYNARII
WE WROCŁAWIU
ZAKŁAD HIGIENY WETERYNARYJNEJ
53-135 Wrocław ul. Januszowicka 48
tel./fax. 71 367 70 16 i 17 wew.175

Egzemplarz nr 03

Edycja nr 07

PROCEDURA OGÓLNA

PO-07

PROCES POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ

	Opracował	Zarządza	Zatwierdził
Imię i nazwisko	R.Pastuch	M. Dziedziak	R. Pastuch
Data	13.08.2019	10.10.2019	10.10.2019
Podpis			

Niniejszy dokument jest własnością Zakładu Higieny Weterynaryjnej we Wrocławiu.
Bez zgody właściciela powielanie jest zabronione.

1. Cel procedury

Celem procedury jest ustalenie trybu postępowania w zakresie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków zapewniającego, że są one w sposób właściwy i bezstronny rozstrzygane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi.

2. Przedmiot procedury

Procedura przedstawia proces postępowania ze skargami i wnioskami w zakresie ich przyjmowania, kwalifikowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania, mający integralny wpływ na doskonalenie ZHW zarówno w zakresie systemu zarządzania jak również współpracy z klientami.

3. Zakres stosowania

Procedura dotyczy działalności ZHW i obowiązuje wszystkich pracowników objętych systemem zarządzania.

4. Stosowana terminologia

4.1. Stosowana terminologia jest zgodna z aktualnymi wydaniami Międzynarodowego Słownika metrologii PKN-ISO/IEC Guide 99 oraz norm: PN-EN ISO/IEC 17000, PN-EN ISO/IEC 17025 i PN- EN ISO 9000.

Ilekroć mowa w danej procedurze o:

- DWLW – należy przez to rozumieć Dolnośląskiego Wojewódzkiego Lekarza Weterynarii.
- ZHW – należy przez to rozumieć Zakład Higieny Weterynaryjnej
- WIW – należy przez to rozumieć Wojewódzki Inspektorat Weterynarii we Wrocławiu
- centralnym rejestrze – należy przez to rozumieć rejestr skarg i wniosków WIW
- wewnętrznym rejestrze skarg – należy przez to rozumieć rejestr skarg i wniosków prowadzony w ZHW
- skardze – należy przez to rozumieć wyrażenie niezadowolenia, przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do ZHW dotyczącego jego działań, wymagające odpowiedzi.
- skardze uznanej - należy przez to rozumieć skargę, której zasadność została potwierdzona w wyniku procesu jej rozpatrzenia,

- skardze nieuznanej - należy przez to rozumieć skargę, której zasadność nie została potwierdzona w wyniku procesu jej rozpatrzenia
- skarżącym – należy przez to rozumieć osobę lub organizację wykazującą swe niezadowolenie co do prawidłowości i/lub rzetelności procesu badawczego prowadzonego w ZHW, zakresu lub terminu wykonanej usługi lub innych aspektów wynikających z systemu zarządzania składająca skargę w ww. zakresie.
- wniosku – należy przez to rozumieć wyrażenie chęci ulepszenia pracy organizacji

5. Odpowiedzialność

Lp.	Działania	Odpowiedzialny (stanowisko lub funkcja)
1	Nadzór na stosowaniem procedury	Kierownik ZHW
2	Kwalifikacja skarg	DWLW
3	Koordynacja i nadzór nad skargami w tym prowadzenie rejestru centralnego	Upoważniony pracownik z WIW z działu administracyjno – organizacyjnego (sekretariatu) P. Katarzyna Kmiecik
4	Rozpatrywanie i załatwianie skarg w zakresie ZHW	Kierownik ZHW i/lub osoba wyznaczona
5	Prowadzenie wewnętrznego rejestru skarg	Kierownik ZHW
6	Utrzymanie kontaktu ze skarżącym	Kierownik ZHW
7	Weryfikacja i zatwierdzenie rezultatów działań wyjaśniających w ZHW	Kierownik ZHW
8	Terminowe i prawidłowe załatwianie skarg i wniosków	Kierownik ZHW i/lub osoba wyznaczona
9	Przygotowanie projektów odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku	Kierownik ZHW
10	Sprawdzenie wnoszonych skarg i wniosków pod względem formalno-prawnym	Radca Prawny
11	Opiniowanie projektów zawiadomień pod względem formalno-prawnym	Radca Prawny
12	Zatwierdzanie odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku	DWLW

6. Opis postępowania

6.1. Kwalifikacja oraz przyjmowanie skarg

Każda osoba/organizacja chcąca wyrazić swoje niezadowolenie w stosunku do działalności ZHW i jego pracowników ma prawo do złożenia skargi.

Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą

Przedmiotem skargi może być w szczególności:

- zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników ZHW,
- naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
- przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw oraz
- każda negatywna ocena działalności ZHW oraz ich pracowników

Przedmiotem wniosku może być, w szczególności:

- sprawy ulepszenia organizacji,
- wzmocnienia praworządności,
- usprawnienia pracy oraz
- zapobiegania wszelkim nadużyciom.

O tym czy pismo jest skargą czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego zewnętrzna forma.

Kwalifikacji skarg i wniosków dokonuje DWLW.

Sprawdzenie skarg i wniosków pod względem formalno – prawnym dokonuje radca prawny.

Koordynację i nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem, załatwianiem skarg i wniosków przez wszystkie komórki organizacyjne WIW, sprawuje upoważniony pracownik WIW z działu ds. administracyjno – organizacyjnych (sekretariat WIW) Pani Katarzyna Kmiecik, którego zadaniami są w szczególności:

- rejestracja skarg lub wniosków
- przyjmowanie skarg lub wniosków wnoszonych ustnie do protokołu
- kierowanie skarg lub wniosków do załatwienia, według kompetencji do poszczególnych komórek organizacyjnych WIW lub innych właściwych organów

Dostosowując się do potrzeb obywateli w sprawie składania skarg i wniosków, DWLW wyznaczył dzień i godzinę (**każdy poniedziałek w godzinach od 15.00-16.00**) w których osobiście lub za pośrednictwem innej upoważnionej osoby przyjmuje w siedzibie WIW zainteresowanych petentów.

Skargi i wnioski mogą być składane pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu, a ich klasyfikacja odbywa się stosownie do zawartej w nich treści.

Wszystkie pisma noszące znamiona skargi lub wniosku, kierowane są do upoważnionej osoby z WIW, w celu ich zarejestrowania i wskazania właściwej rzeczowo komórki organizacyjnej WIW odpowiedzialnej za ich rozpatrzenie.

Wszystkie skargi i wnioski wpływające do WIW, rejestrowane są w centralnym rejestrze prowadzonym przez w/w upoważnioną osobę, a po ich skierowaniu do ZHW wpisywane są do wewnętrznego rejestru skarg prowadzonego przez Kierownika ZHW - formularz nr PO-07/F01.

Rejestracji podlegają wyłącznie skargi i wnioski, o których mowa w dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, sporządza się protokół, który podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego, zwięzły opis treści sprawy, a także dowody jako załączniki do danej sprawy.

W przypadku skargi wnoszonej w imieniu innej niż zgłaszający osoby należy zażądać zgody osoby, na rzecz której wnoszona jest skarga.

Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

Skargi i wnioski, które wpłyną bezpośrednio do ZHW należy niezwłocznie przekazać do upoważnionej osoby z WIW w celu nadania im odpowiedniego biegu.

DWLW obowiązany jest do przyjęcia skargi, niezależnie od tego czy jest on właściwym organem do jej rozpatrzenia. Jeżeli DWLW uzna, że jest niewłaściwym organem do rozpatrzenia i załatwienia skargi wówczas niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazuje mu właściwy organ.

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

6.2 Proces rozpatrywania i załatwiania skarg lub wniosków

Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, ze szczególną wnikliwością **nie później niż w ciągu miesiąca od daty wpływu do WIW**.

Rozpatrzenie skargi obejmuje czynności przygotowawcze zmierzające do ustalenia treści i przedmiotu skargi oraz przygotowania materiału niezbędnego do jej załatwienia.

Jeżeli z treści skargi nie można należycie ustalić jej przedmiotu wówczas wzywa się wnoszącego skargę, **w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania** do jej uzupełnienia lub wyjaśnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpatrzenia.

Załatwienie skargi następuje przez przygotowanie przez Kierownika ZHW stosownych informacji o rozstrzygnięciach, które zostaną zamieszczone w zawiadomieniu o sposobie jej załatwienia oraz ustaleniu koniecznych okoliczności sprawy będącej przedmiotem skargi i podjęciu odpowiednich działań w szczególności wydanie poleceń służbowych oraz wszczęciu odpowiednich procedur wewnętrznych mających na celu usunięciu wykrytych uchybień i ustalenie przyczyn ich powstania.

Kierownik ZHW w celu załatwienia skargi może wyznaczyć pracownika odpowiedzialnego za przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego. W przypadku skarg dotyczących określonych osób nie może być to pracownik, którego skarga dotyczy ani osoba, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Kierownik ZHW lub wyznaczony przez niego pracownik podczas postepowania wyjaśniającego jest odpowiedzialny za zebranie i zweryfikowanie odpowiedniej ilości niezbędnych informacji w celu potwierdzenia zasadności skargi. Do postępowania wyjaśniającego sporządza się protokół – formularz nr PO-07/F02.

Jeśli w momencie postępowania wyjaśniającego skarga zostanie uznana wówczas:

- Kierownik ds. Jakości, organizuje audit wewnętrzny w odpowiednim obszarze działalności i odpowiedzialności zgodnie z procedurą PO-09 „Audyt wewnętrzny". 20.01.2020
- uruchamiane zostają działania korygujące i/lub doskonalące zgodnie z procedurą PO-06 „Prace niezgodne z wymaganiami. Działania korygujące i doskonalące". 20.01.2020

W momencie nieuznania skargi jako zasadną laboratorium nie musi podejmować żadnych działań naprawczych.

W razie niezałatwienia skargi w terminie jednego miesiąca wówczas zawiadamia się wnoszącego skargę, podając przyczynę zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie jednego miesiąca wówczas zawiadamia się wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

Po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym Kierownik ZHW, przekazuje projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do konsultacji radcy prawnego. Następnie projekt przedkładany jest do akceptacji DWLW.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi lub wniosku oraz zawierać elementy określone w art.238 §1 Kodeksu postępowania administracyjnego tj. oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie sposobu załatwienia sprawy oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia sprawy.

Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art.239 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego.

W/w zawiadomienia wymagają zaopiniowania przez radcę Prawnego.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przesyła się skarżącemu lub wnioskującemu pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze zastosowanie mają przepisy art.221-259 Kodeksu postępowania administracyjnego.

7. Dokumenty związane

7.1 Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego – dział VIII(Dz. u z 2017r. poz.1257 z późn. zm.) oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U z 2002r., Nr 5, poz..46).

7.2 Procedura Ogólna PO-09 „Audyt wewnętrzny".

7.3 Procedura Ogólna PO-06 „Prace niezgodne z wymaganiami. Działania korygujące i doskonalące" 20.01.2020

8. Formularze wynikające z procedury.

8.1 Formularz nr PO-07/F01- „Wewnętrzny rejestr skarg".

8.2 Formularz nr PO-07/F02- „Protokół z postępowania wyjaśniającego".

9. Rozdzielnik.

9.1 Egzemplarz nr 01 – Archiwalny - Kierownik ds. Jakości.

9.2 Egzemplarz nr 02 – Kierownik ZHW.

9.3 Egzemplarz nr 03 – Egzemplarz dla pracowników

9.4 Egzemplarz nr 04 – Jednostka akredytująca.

9.5 Egzemplarz nr 05 – Dział ds. pracowniczych

9.6 Egzemplarz nr 06 – upoważniony pracownik WIW z działu ds. administracyjno – organizacyjnych

Formularz nr PO-07/F01
Obowiązuje od dnia:10.10.2019

WEWNĘTRZNY REJESTR SKARG

Nr skargi/rok	Nr skargi z Rejestru centralnego	Data wpłynięcia Skargi/wniosku	Dane osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Przedmiot skargi	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku	Data załatwienia skargi/wniosku	Sposób załatwienia skargi/wniosku

Formularz nr PO-07/F02
Obowiązuje od dnia:10.10.2019

Protokół z postępowania wyjaśniającego
Nr skargi...../.....

Składający skargę:
Nr zlecenia (jeśli dotyczy):
Data wpłynięcia skargi:
Forma zgłoszenia skargi:

Treść skargi:

Zespół rozpatrujący skargę (nazwisko i stanowisko):
1. .....
2. .....
3. .....

Kierownik ZHW

.....
Data i podpis

Decyzja z dnia ..... w sprawie skargi z Rejestru nr .....
Rejestru ZHW nr .....

1. Skargę uznano*
2. Skargi nie uznano*

Uzasadnienie:

Tryb postępowania:

Wniosek o:
1. Podjęcie działań korygujących*
2. Przeprowadzenie auditu w zakresie*

Kierownik ZHW

Data i podpis.....

Kierownik ds. Jakości

Data i podpis.....

*niepotrzebne skreślić