

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



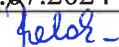
Egzemplarz nr 03

Edycja nr 08


PROCEDURA OGÓLNA

PO-07

PROCES POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ

	Opracował	Zarządza	Zatwierdził
Imię i nazwisko	M.Dziedziak	M. Dziedziak	A.Pietrzak-Kawa
Data	03.06.2024	01.07.2024	01.07.2024
Podpis			

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

	PROCEDURA OGÓLNA PO-07	strona / stron 1 z 9	
	PROCES POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ	Edycja 08 Wersja 01 Obowiązuje od dnia: 01.07.2024	

Egzemplarz 03

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 wydaniem 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.

Ilekróć 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,


	PROCEDURA OGÓLNA PO-07	strona / stron 2 z 9	
	PROCES POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ	Edycja 08	Wersja 01
		Obowiązuje od dnia: 01.07.2024	

Egzemplarz 03

- 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	Koordinacja 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

	PROCEDURA OGÓLNA PO-07	strona / stron 3 z 9	
	PROCES POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ	Edycja 08 Wersja 01 Obowiązuje od dnia: 01.07.2024	

Egzemplarz 03

6. Opis postępowania

6.1. Kwalifikacja oraz przyjmowanie skarg

Każda osoba/organizacja chcąc 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.

	PROCEDURA OGÓLNA PO-07	strona / stron 4 z 9	
	PROCES POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ	Edycja 08	Wersja 01
		Obowiązuje od dnia: 01.07.2024	

Egzemplarz 03

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.

Klient ma prawo do wnoszenia skarg w ramach realizowanych usług laboratoryjnych na jego rzecz. Czas skargi uwarunkowany jest czasem archiwizacji dokumentów i zapisów laboratoryjnych. Możliwość wykonania ponownego badania w aspekcie składanej skargi jest zależna od przedmiotu badania, kierunku badania i czasu przechowywania próbki w laboratorium.

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.

	PROCEDURA OGÓLNA PO-07	strona / stron 5 z 9	
	PROCES POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ	Edycja 08 Wersja 01 Obowiązuje od dnia: 01.07.2024	

Egzemplarz 03

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 usunięcie 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 postępowania 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:

	PROCEDURA OGÓLNA PO-07	strona / stron 6 z 9	
	PROCES POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ	Edycja 08	Wersja 01
		Obowiązuje od dnia: 01.07.2024	

Egzemplarz 03

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

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

W razie niezafatwienia 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.

	PROCEDURA OGÓLNA PO-07	strona / stron 7 z 9	
	PROCES POSTĘPOWANIA ZE SKARGĄ	Edycja 08 Wersja 01 Obowiązuje od dnia: 01.07.2024	

Egzemplarz 03

7. Dokumenty związane

- 7.1 Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego – dział VIII (Dz.U. z 2024r. poz. 572) 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”

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

Zakład Higieny Weterynaryjnej we Wrocławiu

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

Strona ... z ...



PROCEDURA OGÓLNA
PO-07
PROCES POSTĘPOWANIA
ZE SKARGĄ

strona / stron
8 z 9
Edycja 08 | Wersja 01
Obowiązuje od dnia:
01.07.2024

Egzemplarz 03