
 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
		<b>Strona:</b> 1
		<b>Stron:</b> 10

## Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje

<b>Kierownik procesu</b>	Podpis, dnia <i>Jan Leszczyński</i> 28.04.2010 r.
<b>Pełnomocnik Prezesa UDT do Spraw Systemów Zarządzania</b>	Podpis, dnia <i>Jan Leszczyński</i> 28.04.2010 r.
<b>Wiceprezes UDT</b>	Podpis, dnia <i>Bogusław Piasecki</i> 30.04.2010 r.
<b>Prezes UDT</b>	Podpis, dnia <i>Marek Walczak</i> 12.05.2010 r.

 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
		<b>Strona:</b> 2
		<b>Stron:</b> 10

## 1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie rzetelnego i bezstronnego przeprowadzania:

- 1) postępowania odwoławczego od decyzji i postanowień Prezesa Urzędu Dozoru Technicznego (UDT), jako organu pierwszej instancji, w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego (Kpa),
- 2) postępowania ze skargami i wnioskami składanymi do UDT,
- 3) postępowania z reklamacjami oraz odwołaniami od decyzji wydanych w procesach realizowanych przez UDT-CERT,
- 4) postępowania z reklamacjami dotyczącymi certyfikowanych klientów UDT-CERT.

## 2. Przedmiot procedury

Procedura określa tryb postępowania w sprawach o których mowa w pkt 1.

## 3. Definicje


Wymienione w normach przywołanych w pkt 9 oraz:

- 3.1. **Skarga** – pozyskana od klienta informacja dotycząca przedmiotu skargi.
- 3.2. **Przedmiot skargi** – w szczególności, zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe komórki organizacyjne lub ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie sprawy.

## 4. Odpowiedzialność

### 4.1. Prezes UDT:

- 1) wydaje decyzje na podstawie art. 132 Kpa,
- 2) wyznacza komórki organizacyjne UDT odpowiedzialne za rozpatrzenie i załatwienie sprawy w przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku:
  - a) przez klienta zagranicznego,
  - b) podczas przyjęć w siedzibie UDT w sprawach skarg i wniosków,
  - c) na pracę UDT, skierowanej (-go) bezpośrednio do UDT w Warszawie,
- 3) rozpatruje odwołania od decyzji w:
  - a) procesie inspekcji,
  - b) procesie certyfikacji systemów zarządzania, certyfikacji osób i certyfikacji wyrobów,

 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
		<b>Strona:</b> 3
		<b>Stron:</b> 10

c) procesie oceny zgodności,

d) toku nadzoru nad procesami wymienionymi w lit. a, b i c.

#### **4.2. Dyrektorzy biur, zespołów, centrów, oddziałów UDT i CLDT:**

podejmują działania przewidziane w procedurze odpowiednio do zakresu działania komórek, którymi kierują, określonego w Regulaminie Organizacyjnym UDT oraz Regulaminie Wewnętrznym.

#### **4.3. Dyrektor Biura Prezydialnego (DP):**

nadzoruje postępowanie odwoławcze od decyzji i postanowień Prezesa UDT wydanych na podstawie Kpa.

#### **4.4. Dyrektor Zespołu Koordynacji Inspekcji (DT):**

nadzoruje postępowanie odwoławcze od decyzji i postanowień Prezesa UDT w przypadku uznania odwołania w całości za zasadne, zgodnie z art. 132 Kpa.

#### **4.5. Dyrektor Biura Audytu i Kontroli (DJ):**

- 1) nadzoruje postępowanie ze skargami i wnioskami,
- 2) nadzoruje „Centralny rejestr skarg i wniosków”.

#### **4.6. Dyrektor Centrum Certyfikacji i Oceny Zgodności (DC):**

- 1) analizuje reklamacje i odwołania dotyczące działań UDT-CERT,
- 2) nadzoruje postępowanie z reklamacjami dotyczącymi UDT-CERT,
- 3) nadzoruje „Centralny rejestr reklamacji i odwołań dotyczących UDT-CERT”.

#### **4.7. Kierownicy komórek organizacyjnych UDT są odpowiedzialni za nadzór nad stosowaniem procedury w komórkach, którymi kierują.**

### **5. Tryb postępowania odwoławczego od decyzji i postanowień Prezesa UDT wydanych na podstawie Kpa**

#### **5.1. Postępowanie jest prowadzone w trybie określonym w art. 127-144 Kpa.**


#### **5.2. Dyrektor oddziału UDT lub Dyrektor CLDT, do którego wpłynęło odwołanie:**

- 1) przesyła je do Dyrektora DP pocztą kurierską, wraz z kompletnymi i uporządkowanymi oryginałami akt sprawy (w tym z kopertą, jeśli odwołanie zostało doręczone w kopercie) dołączając swoją opinię, w ciągu 2 dni od momentu wpłynięcia odwołania,
- 2) przechowuje kopie odwołania i akt sprawy.

#### **5.3. W przypadku, gdy odwołanie od decyzji wydanej w DT, oddziale UDT lub w CLDT wpłynęło do UDT w Warszawie, Dyrektor DP przesyła do właściwego Dyrektora kopię odwołania.**

Dyrektor, do którego wpłynęła kopia odwołania:


- 1) przesyła do Dyrektora DP pocztą kurierską, a Dyrektor DT za pośrednictwem sekretariatu, kompletne i uporządkowane oryginały akt sprawy dołączając

 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
		<b>Strona:</b> 4
		<b>Stron:</b> 10

- swoją opinię, w ciągu 2 dni od momentu wpłynięcia kopii odwołania do DT, oddziału UDT lub do CLDT,
- 2) przechowuje kopie odwołania i akt sprawy.

**5.4.** Wydział Zarządzania Upoważnieniami w Biurze Prezydialnym (PU):

- 1) sprawdza akta sprawy i analizuje odwołanie,
- 2) jeżeli istnieją przesłanki do zastosowania art. 132 Kpa:
  - a) opracowuje projekt decyzji Prezesa UDT,
  - b) uzyskuje niezbędne opinie od dyrektorów właściwych zespołów UDT, którzy są zobowiązani do ich przedstawienia w ciągu 1 dnia, od momentu wpłynięcia prośby o przedstawienie opinii,
  - c) przedkłada projekt decyzji Prezesa UDT Dyrektorowi DP oraz Dyrektorowi DT do akceptacji i parafowania,
  - d) przedkłada projekt decyzji Prezesowi UDT do podpisania,
  - e) przekazuje decyzję Prezesa UDT do kancelarii UDT ze wskazaniem ostatecznego terminu wysłania do stron postępowania i dyrektora komórki organizacyjnej, w której została wydana zaskarżona decyzja; w przypadku, gdy zaskarżona decyzja została wydana w DT, przekazanie decyzji Prezesa UDT do tej komórki następuje za pośrednictwem sekretariatu,
- 3) jeżeli brak jest przesłanek do zastosowania art. 132 Kpa:
  - a) uzyskuje niezbędne opinie od dyrektorów właściwych zespołów UDT, którzy są zobowiązani do ich przedstawienia w ciągu 1 dnia, od momentu wpłynięcia prośby o przedstawienie opinii,
  - b) opracowuje projekt opinii,
  - c) przedkłada projekt opinii Dyrektorowi DP do akceptacji i parafowania,
  - d) przedkłada projekt opinii Prezesowi UDT do podpisania,
  - e) przekazuje opinię Prezesa UDT wraz z aktami sprawy do kancelarii UDT ze wskazaniem ostatecznego terminu wysłania do Ministra Gospodarki,
- 4) przechowuje:
  - a) kopie akt sprawy przesłanych do Ministra Gospodarki,
  - b) akta sprawy, w przypadku załatwienia odwołania w trybie art. 132 Kpa,
- 5) po ostatecznym załatwieniu odwołania oryginały akt sprawy przekazuje do komórki organizacyjnej UDT, w której została wydana zaskarżona decyzja,
- 6) prowadzi „Rejestr odwołań od decyzji i zażaleń na postanowienia” stanowiący załącznik nr 1 do procedury.

 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
		<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Strona:</b> 5
		<b>Stron:</b> 10

**5.5.** W przypadku uznania zasadności odwołania Dyrektor DP, w porozumieniu z Kierownikiem Jednostki Inspekcyjnej UDT postępuje zgodnie z procedurą PS-11/03 „Nadzór nad usługą niezgodną z wymaganiami. Korekcja, działania korygujące i zapobiegawcze”.

**5.6.** Do zażaleń na postanowienia Prezesa UDT stosuje się odpowiednio tryb postępowania dotyczący odwołań od decyzji.

## **6. Tryb postępowania ze skargami i wnioskami**

**6.1.** Postępowanie jest prowadzone w trybie określonym w art. 221-226 Kpa (pkt 9.2) i Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (pkt 9.3).

**6.2.** Sekretariaty Prezesa i Wiceprezesa UDT, centrów, zespołów, biur, oddziałów UDT i CLDT prowadzą „Rejestry skarg i wniosków” (Załącznik nr 2). Rejestry te ostemplowane są pieczęcią Biura Audytu i Kontroli oraz zawierają ponumerowane strony.

**6.3.** Pracownik UDT, który odebrał wiadomość, skargę/wniosek w formie pisemnej, faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu od osoby/institucji składającej skargę lub wniosek na:


- 1) niewłaściwą jakość wykonanej pracy,
- 2) niewłaściwe zachowanie personelu,
- 3) nieterminowe wykonanie zleceń lub umów,
- 4) niewłaściwe rozliczenia finansowe, itp.,

ma obowiązek zgłosić wiadomość w odpowiednim sekretariacie w celu zarejestrowania w „Rejestrze skarg i wniosków”, a także powiadomić niezwłocznie kierownika komórki organizacyjnej.

W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W przypadku odmowy podpisania protokołu przez wnoszącego skargę lub wniosek, tok postępowania jest identyczny jak z anonimem.

**6.4.** Nie podlegają rejestracji zgłoszenia telefoniczne lub ustne bezpośrednio anonimowe, tzn. gdy zgłaszający odmawia podania imienia i nazwiska oraz adresu do korespondencji. W takim przypadku zgłaszający powinien być poinformowany o prawie zgłoszenia skargi lub wniosku w formie pisma złożonego lub wysłanego na adres dowolnej komórki organizacyjnej UDT.

Osoba przyjmująca zgłoszenie anonimowe jest zobowiązana do przekazania informacji na ten temat swojemu przełożonemu, który decyduje o potrzebie podjęcia dalszych działań.

 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
		<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Strona:</b> 6
		<b>Stron:</b> 10

Anonimy zgłaszane w formie pisemnej są przechowywane przez odpowiedni sekretariat. O potrzebie podjęcia działań wyjaśniających decyduje kierownik komórki organizacyjnej UDT, w której złożono anonimową skargę lub wniosek.

- 6.5.** W przypadku otrzymania skargi lub wniosku w siedzibie komórki organizacyjnej UDT, rejestracja powinna być dokonana niezwłocznie, nie później jednak niż w dniu jej otrzymania.

Jeśli skarga lub wniosek jest przekazana pracownikowi poza siedzibą komórki organizacyjnej UDT, ma on obowiązek zarejestrować skargę lub wniosek nie później, niż w dniu dotarcia do siedziby komórki.

Przyjmując skargę lub wniosek poza siedzibą komórki organizacyjnej UDT pracownik ma obowiązek poinformować składającego o możliwości złożenia skargi lub wniosku bezpośrednio telefonicznie oraz podać klientowi numer telefonu sekretariatu lub kierownika komórki. Nie zwalnia to przyjmującego od obowiązku rejestracji skargi lub wniosku po powrocie do siedziby komórki.

Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek ma obowiązek podać zgłaszającemu swoje imię i nazwisko oraz stanowisko.

- 6.6.** Wszelkie skargi i wnioski zgłaszane przez klientów zagranicznych na działania pracowników UDT poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej powinny być zgłaszane w formie pisemnej, faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu bezpośrednio do sekretariatu Prezesa UDT. Prezes UDT po zapoznaniu się ze skargą lub wnioskiem, zleca rozpatrzenie oraz załatwienie sprawy odpowiednim komórkom organizacyjnym UDT.

- 6.7.** Prezes UDT przyjmuje osoby, które chcą złożyć skargę lub wniosek na pracę UDT lub jego personelu, w każdy poniedziałek w godz. 15<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup>. Przyjęcia odbywają się w siedzibie UDT w Warszawie, ul. Szczęśliwicka 34, w obecności Dyrektora DJ lub osoby przez niego wyznaczonej.


Termin rozmowy należy uzgodnić z sekretariatem Prezesa UDT telefonicznie, listownie, faksem lub pocztą elektroniczną.

- 6.8.** W UDT w Warszawie, w oddziałach UDT i CLDT, w miejscu łatwo dostępnym i widocznym dla klientów, znajduje się wywieszka informująca o przyjmowaniu przez Prezesa UDT w sprawach skarg i wniosków.

- 6.9.** W przypadku, gdy skarga/wniosek nie dotyczy UDT, przekazywana jest właściwemu organowi w terminie 7 dni. O przekazaniu zawiadamia się równocześnie skarżącego/wnioskodawcę.

- 6.10.** Kierownik komórki organizacyjnej UDT:

- 1) w przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczy pracy komórki, którą kieruje, lub jego osobiście, przesyła w ciągu 5 dni kopię strony z rejestru skarg i wniosków, łącznie z pisemnym wyjaśnieniem, do Dyrektora DJ, który rozpatruje i załatwia skargę lub wniosek,
- 2) w przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczy osób zatrudnionych w komórce, którą kieruje, rozpatruje zasadność skargi lub wniosku, załatwia skargę lub

 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
		<b>Strona:</b> 7
		<b>Stron:</b> 10

wniosek w ciągu 14 dni od daty zarejestrowania oraz przesyła do „Centralnego rejestru skarg i wniosków” kopię strony z rejestru, łącznie z dokumentacją dotyczącą sposobu załatwienia skargi lub wniosku,

- 3) jeśli skarga lub wniosek dotyczy innej komórki, przesyła kopię strony z rejestru, łącznie z ewentualnie posiadanymi dokumentami w sprawie, do Dyrektora DJ, który decyduje o dalszym trybie postępowania.

Jeżeli skarga lub wniosek wymaga uzyskania niezbędnej opinii kierownika właściwego procesu to należy ją przedstawić Dyrektorowi DJ w ciągu 7 dni.

- 6.11. W przypadku uznania zasadności skargi lub wniosku kierownik komórki organizacyjnej UDT lub Dyrektor DJ, w porozumieniu z kierownikiem właściwego procesu, postępuje zgodnie z procedurą PS-11/03.

- 6.12. Dokumentacja dotycząca sposobu załatwienia skargi i wniosku, w tym informacja o działaniach korygujących i zapobiegawczych, jest przechowywana u kierownika komórki organizacyjnej UDT.

„Centralny rejestr skarg i wniosków” prowadzi Biuro Audytu i Kontroli.

- 6.13. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby upoważnionej do załatwienia skargi oraz jej podpis. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

## **7. Tryb postępowania z reklamacjami dotyczącymi UDT – CERT oraz tryb postępowania odwoławczego od decyzji wydanych w procesie certyfikacji**

- 7.1. Reklamacje i odwołania dotyczące UDT – CERT mogą być składane w dowolnej komórce organizacyjnej UDT.

- 7.2. Sekretariaty komórek organizacyjnych UDT prowadzą odrębne „Rejestry odwołań i reklamacji dotyczące UDT – CERT” (Załącznik nr 3) oraz dokonują rejestracji wpływających reklamacji lub odwołań.

- 7.3. Reklamacje lub odwołania dotyczące UDT – CERT, wpływające do komórek organizacyjnych UDT przekazywane są do DC nie później niż dzień po ich wpływnięciu.


- 7.4. Reklamacje i odwołania dotyczące UDT – CERT powinny mieć formę pisemną.

- 7.5. Jeżeli to możliwe, przyjęcie reklamacji lub odwołania zostaje potwierdzone składającymemu.

- 7.6. Pracownik sekretariatu DC dokonuje rejestracji reklamacji lub odwołań przekazywanych przez komórki organizacyjne UDT oraz bezpośrednio wpływających w „Centralnym rejestrze reklamacji i odwołań UDT – CERT”.

- 7.7. Reklamacja lub odwołanie przekazywana jest Dyrektorowi DC.

- 7.8. Rozpatrzenie i załatwienie:

 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
		<b>Strona:</b> 8
		<b>Stron:</b> 10

1) reklamacji powinno nastąpić nie później niż w ciągu 14 dni,

2) odwołania powinno nastąpić nie później niż w ciągu 30 dni.

**7.9.** Reklamacja po dekretacji przez Dyrektora DC przekazywana jest do pracownika, zatrudnionego na Stanowisku ds. Zapewnienia Jakości (CJ), który zajmuje się całokształtem spraw związanych z przebiegiem jej rozpatrzenia w DC.

**7.9.1.** CJ w porozumieniu z kierownikiem właściwego wydziału przygotowuje i przedkłada do podpisu Dyrektorowi DC pismo do składającego reklamację zawierające sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania reklamacji oraz informację o pozytywnym rozpatrzeniu lub odrzuceniu reklamacji.

**7.9.1.1.** O sposobie rozpatrzenia reklamacji decyduje Dyrektor DC.

**7.9.1.2.** Jeżeli Dyrektor DC był zaangażowany w sprawę będącą przedmiotem reklamacji, decyzję o sposobie rozpatrzenia reklamacji podejmuje Prezes UDT. Dyrektor DC parafuje i przekazuje do Prezesa UDT pismo, o którym mowa w pkt 7.9.1.

**7.9.1.3.** W przypadku uznania reklamacji, CJ oraz kierownik komórki organizacyjnej UDT postępują zgodnie z procedurą PS-11/03.

**7.9.2.** Odwołanie po dekretacji przez Dyrektora DC przekazywane jest do CJ, który zajmuje się całokształtem spraw związanych z jej przebiegiem w DC.

**7.9.2.1.** CJ w porozumieniu z kierownikiem właściwego wydziału przygotowuje i przedkłada Dyrektorowi DC pismo adresowane do składającego odwołanie z propozycją merytorycznego rozpatrzenia odwołania wraz ze sprawozdaniem z przebiegu rozpatrywania odwołania.

**7.9.2.2.** Dyrektor DC po zaparafowaniu przekazuje propozycję wraz z odwołaniem Prezesowi UDT.

**7.9.2.3.** O sposobie rozpatrzenia odwołania decyduje Prezes UDT, który podpisuje pismo adresowane do klienta. Odwołujący powinien otrzymać sprawozdanie z przebiegu rozpatrywania odwołania oraz informację o sposobie rozpatrzenia.


**7.9.3.** Dokumentacja dotycząca sposobu rozpatrzenia reklamacji i odwołania, w tym informacja o działaniach korygujących i zapobiegawczych, jest przekazywana do CJ i przechowywana przez CJ.

## **8. Tryb postępowania z reklamacjami dotyczącymi certyfikowanych klientów UDT-CERT**

**8.1.** Reklamacje na certyfikowanych klientów powinny być składane w sekretariacie DC.

**8.2.** Sekretariat DC dokonuje rejestracji reklamacji na certyfikowanych klientów w „Rejestrze reklamacji i odwołań dotyczących UDT - CERT” (załącznik nr 3) oraz potwierdza złożenie reklamacji.


**8.3.** Reklamacje na certyfikowanych klientów powinny mieć formę pisemną.

 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
		<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Strona:</b> 9
		<b>Stron:</b> 10

- 8.4.** Reklamacja, po dekretacji Dyrektora DC, przekazywana jest do CJ, który we współpracy z kierownikiem właściwego wydziału przygotowuje pismo adresowane do certyfikowanego klienta, w którym:
- 1) powiadamia o wpłynięciu reklamacji,
  - 2) informuje o rozpoczęciu postępowania wyjaśniającego,
  - 3) prosi certyfikowanego klienta o zajęcie stanowiska odnośnie zasadności reklamacji,
  - 4) wyznacza termin udzielenia odpowiedzi.
- 8.5.** CJ we współpracy z kierownikiem właściwego wydziału przygotowuje projekt stanowiska w sprawie reklamacji, z uwzględnieniem stanowiska certyfikowanego klienta, jeżeli klient przedstawił je w wyznaczonym terminie.
- 8.6.** O sposobie rozpatrzenia reklamacji decyduje Dyrektor DC, który podpisuje pismo adresowane do składającego reklamację oraz do certyfikowanego klienta.
- 8.7.** Dyrektor DC może zwrócić się do Komitetu Technicznego o wydanie opinii.
- 8.8.** UDT-CERT sprawdza czy certyfikowany klient przeprowadził korekcję lub podjął działania korygujące i zapobiegawcze będące efektem rozpatrzenia reklamacji.
- 8.9.** Jeżeli to możliwe, Dyrektor DC powiadamia składającego reklamację o zakończeniu procesu rozpatrywania reklamacji poprzez formalne pismo przygotowane przez CJ.

## **9. Dokumenty związane**

- 9. 1.** Ustawa z dnia 21 grudnia 2000 r. o dozorcze technicznym (Dz.U. Nr 122, poz. 1321 z zm.).
- 9.2.** Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z zm.).
- 9.3.** Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).
- 9.4.** Procedura PS-11/03 „Nadzór nad usługą niezgodną z wymaganiami. Korekcja, działania korygujące i zapobiegawcze”.
- 9.5.** PN-EN ISO/IEC 17020:2006 „Ogólne kryteria działania różnych rodzajów jednostek inspekcyjnych”.
- 9.6.** PN-EN 45011:2000 „Wymagania ogólne dotyczące jednostek prowadzących systemy certyfikacji wyrobów”.
- 9.7.** PN-EN ISO/IEC 17024:2004 „Ocena zgodności. Ogólne wymagania dotyczące jednostek certyfikujących osoby”.
- 9.8.** PN-EN ISO/IEC 17021:2007 „Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących auditowanie i certyfikację systemów zarządzania”.

 <b>URZĄD DOZORU TECHNICZNEGO</b>	<b>PROCEDURA PS – 11/05</b>	<b>Wydanie:</b> Wydanie 4
		<b>Data wydania:</b> 01.06.2010
	<b>Odwołania, skargi, wnioski i reklamacje</b>	<b>Strona:</b> 10
		<b>Stron:</b> 10

**9.9.** PN-EN ISO/IEC 17025:2005 „Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących”.

## **10. Zapisy**

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa zapisu</b>	<b>Komórka odpowiedzialna</b>	<b>Miejsce przechowywania</b>	<b>Okres przechowywania</b>
1.	Rejestr odwołań od decyzji i zażaleń na postanowienia	PU	PU	5 lat
2.	Rejestr skarg i wniosków	Sekretariaty Prezesa i Wiceprezesa UDT, centrów, zespołów, biur, oddziałów UDT i CLDT	Sekretariaty Prezesa i Wiceprezesa UDT, centrów, zespołów, biur, oddziałów UDT i CLDT	kat. A – materiał archiwalny przechowywany wечно
3.	Rejestr reklamacji i odwołań dotyczący UDT - CERT	Sekretariaty Prezesa i Wiceprezesa UDT, centrów, zespołów, biur, oddziałów UDT i CLDT	Sekretariaty Prezesa i Wiceprezesa UDT, centrów, zespołów, biur, oddziałów UDT i CLDT	5 lat
4.	Centralny rejestr skarg i wniosków	DJ	DJ	kat. A – materiał archiwalny przechowywany wечно
5.	Centralny rejestr reklamacji i odwołań dotyczących UDT - CERT	DC	DC	5 lat
6.	Dokumentacja związana ze sposobem rozpatrzenia odwołań od decyzji i zażaleń na postanowienia	PU	DT, Oddział UDT, CLDT	5 lat
7.	Dokumentacja związana ze sposobem rozpatrzenia skarg i wniosków	Kierownicy komórek organizacyjnych UDT	Kierownicy komórek organizacyjnych UDT	5 lat
8.	Dokumentacja związana ze sposobem rozpatrzenia reklamacji lub odwołania dotyczącego UDT - CERT	CJ	CJ	5 lat

## **11. Wykaz załączników**

**11.1. Załącznik Nr 1:** Wzór "Rejestru odwołań od decyzji i zażaleń na postanowienia".

**11.2. Załącznik Nr 2:** Wzór „Rejestru skarg i wniosków”.

**11.3. Załącznik Nr 3:** Wzór „Rejestru reklamacji i odwołań dotyczącego UDT – CERT”.