
	Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Warszawie Pion Technologii	
	Procedura P/19	Data wydania : 12.02.2016.
	Skargi	Wydanie nr : 4 Stron : 1 z 4

Spis treści:

1. Cel procedury
2. Przedmiot i zakres obowiązywania
3. Określenia i skróty
4. Odpowiedzialność i uprawnienia
5. Opis postępowania.
 - 5.1. Przyjmowanie skarg
 - 5.2. Rozpatrywanie skarg
6. Zapisy
7. Dokumenty związane
8. Załączniki

	Imię i Nazwisko	Data	Podpis
Opracował	Magdalena Lacek	12.02.2016	Główny Specjalista Stanowisko ds. Zarządzania Jakością <i>Magdalena Lacek</i> p.o. Naczelnika
Sprawdził	Łukasz Podobas	15.02.2016 r	Wydziału Technologii – Laboratorium Drogowego <i>Łukasz Podobas</i> Łukasz Podobas
Zatwierdził	Patryk Lis	17.02.2016	p.o. Zastępcy Dyrektora Oddziału ds. Technologii <i>Patryk Lis</i> Patryk Lis

Uwaga: Dokument jest nadzorowany w formie elektronicznej, aktualny w dniu wydruku.
Użytkownik egzemplarza jest zobowiązany do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku.
Data ostatniego wydruku: 2016-02-15

	Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Warszawie Pion Technologii	
	Procedura P/19	Data wydania : 12.02.2016.
	Skargi	Wydanie nr : 4 Stron : 2 z 4

1. Cel procedury

Celem procedury jest określenie sposobu przyjmowania i rozpatrywania przez Pion Technologii skarg otrzymywanych od klientów lub innych stron.

2. Przedmiot i zakres obowiązywania

Procedura stosowana jest w Pionie Technologii – Laboratorium Drogowym GDDKiA Oddział w Warszawie.

3. Określenia i skróty


ZT	– Zastępca Dyrektora Oddziału ds. Technologii
NT-1	– Naczelnik Wydziału Technologii
T-2	– Stanowisko ds. zarządzania jakością
PS	– Pracownik sekretariatu
T-1	– Wydział Technologii – Laboratorium Drogowe
D-4	– Wydział Obsługi Prawnej, Skarg i Wniosków
PT	– Pion Technologii

4. Odpowiedzialność i uprawnienia

Za prawidłowe działanie procedury odpowiedzialni są:

Lp.	Stanowisko/osoba	Zakres odpowiedzialności
1.	PS	1. Rejestruje pisma (skargi) wpływające do PT. 2. Przekazuje pismo (skargę) do ZT do dekretacji. 3. Gromadzi i przechowuje pisma (skargi) w odpowiednio oznaczonym segregatorze.
2.	ZT	1. Przegląda pismo (skargę), a następnie dekretuje do przełożonego obszaru w zależności od zakresu skargi oraz do wiadomości D-4. 2. Zatwierdza projekt odpowiedzi na pismo (skargę).
3.	NT-1	1. Odpowiada za nadzór nad rozpatrywaniem skarg związanych z działalnością techniczną PT. 2. Przegląda pismo (skargę), a następnie dekretuje do KZ. 3. Wspólnie z wyznaczonym pracownikiem analizuje skargę. 4. Akceptuje projekt odpowiedzi na pismo (skargę), a następnie przekazuje do opiniowania przez D-4.
4.	T-2	1. Nadzoruje i przygotowuje odpowiedzi na skargi dotyczące systemu zarządzania. 2. Przekazuje projekt odpowiedzi na skargę do opiniowania do D-4.
5.	Wyznaczony pracownik PT	1. Wspólnie z NT-1 analizuje skargę, a następnie przygotowuje projekt odpowiedzi na pismo (skargę). 2. Przedkłada projekt odpowiedzi na pismo (skargę) do akceptacji NT-1. 3. Uzupełnia zapisy w „Rejestrze skarg”.

Uwaga: Dokument jest nadzorowany w formie elektronicznej, aktualny w dniu wydruku.
Użytkownik egzemplarza jest zobowiązany do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku.
Data ostatniego wydruku: 2016-02-15

	Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Warszawie Pion Technologii	
	Procedura P/19	Data wydania : 12.02.2016.
	Skargi	Wydanie nr : 4 Stron : 3 z 4

6.	D-4	1. Opiniuje projekt odpowiedzi na skargę i nadaje właściwy bieg dalszemu postępowaniu ze skargą.
----	-----	--

5. Opis postępowania.

5.1. Przyjmowanie skarg

PT przyjmuje skargi na piśmie.

Jeżeli w piśmie (skardze) nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, skargę lub wniosek pozostawia się bez rozpatrzenia. Potwierdzeniem jest adnotacja na piśmie (skardze) wykonana przez ZT.

Pisma posiadające znamiona skargi wpływają do Sekretariatu PT, gdzie PS nadaje nr zgodnie z kolejną numeracją Rejestru korespondencji. Następnie PS przekazuje pismo (skargę) do ZT do dekretacji.

ZT przegląda pismo (skargę), dekretuje do przełożonego obszaru w zależności od zakresu skargi oraz do wiadomości D-4.

Jeżeli skarga dotyczy zakresu technicznego, NT-1 dekretuje pismo (skargę) do wyznaczonego pracownika KZ, odpowiedzialnego za przygotowanie projektu odpowiedzi.

Jeżeli skarga dotyczy systemu zarządzania, za przygotowanie odpowiedzi odpowiada T-2.

Potwierdzeniem dekretacji pisma (skargi) jest co najmniej data i podpis dekretującego z ewentualnymi adnotacjami dotyczącymi rozpatrzenia skargi.

Pisma (skargi) są rejestrowane przez PS na formularzu F-P/19.01.01. „*Rejestr skarg*”.

Pisma (skargi) są gromadzone i przechowywane przez PS w odpowiednio oznaczonym segregatorze.

5.2. Rozpatrywanie skarg

PT podejmuje działania związane z rozpatrzeniem skargi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 7 dni od daty wpływu skargi do PT.

Za nadzór nad rozpatrywaniem skarg związanych z techniczną działalnością PT odpowiada NT-1.


Wyznaczony pracownik wspólnie z NT-1 analizuje skargę i przygotowuje projekt odpowiedzi na pismo (skargę), które następnie przedkłada do akceptacji NT-1, który następnie przekazuje do opiniowania przez D-4.

Za nadzór nad rozpatrywaniem skarg związanych z systemem zarządzania odpowiada T-2, który przygotowuje projekt odpowiedzi, a następnie przekazuje do opiniowania do D-4.

Po pozytywnym zaopiniowaniu przez D-4, D-4 nadaje właściwy bieg zgodnie z zarządzeniem nr 26/2014 Dyrektora Oddziału GDDKiA Oddział w Warszawie z dnia 11 kwietnia 2014 w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w GDDKiA Oddział w Warszawie.

Po zatwierdzeniu odpowiedzi przez ZT, wyznaczony pracownik uzupełnia zapisy w „*Rejestrze skarg*” na formularzu F-P/19.01.01., który znajduje się w sekretariacie.

W przypadku, gdy w wyniku analizy skargi stwierdzona zostanie niezgodność wynikająca z działań PT lub/i badania niezgodne z wymaganiami, podejmowane są działania korygujące zgodnie z P/05

	Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Warszawie Pion Technologii	
	Procedura P/19	Data wydania : 12.02.2016.
	Skargi	Wydanie nr : 4 Stron : 4 z 4

„Działania korygujące i zapobiegawcze. Doskonalenie” lub/i P/07 „Nadzorowanie badań niezgodnych z wymaganiami”.

6. Zapisy

Lp.	Zapis	Miejsce przechowywania lub osoba odpowiedzialna	Czas przechowywania	Postępowanie po okresie przechowywania
1.	F-P/19.01.01. „Rejestr skarg”	PS	3 lata po wykonaniu	Archiwizowane przez 7 lat, niszczone
2.	Dokumentacja związana z rozpatrywaniem skarg	PS		

7. Dokumenty związane

P/05 *„Działania korygujące i zapobiegawcze. Doskonalenie”.*

P/07 *„Nadzorowanie badań niezgodnych z wymaganiami”.*


Zarządzenie nr 26/2014 Dyrektora Oddziału GDDKiA Oddział w Warszawie z dnia 11 kwietnia 2014 w sprawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w GDDKiA Oddział w Warszawie.

8. Załączniki

Formularz F-P/19.01.01. „Rejestr skarg”.

Rejestr skarg wpływających do T-1

[illegible]

Arkusz zmian do P/19 „Skargi”, wyd. 3*			
Identyfikacja wydania	Opis zmiany (treść)	Data przeglądu dokumentu, podpis	Data wprowadzenia zmiany, podpis
P/19, wyd. 3*	Pkt. 5.2.: Zapis „Skargi wpływające do PT rozpatrywane są w terminie 7 dni od daty otrzymania” zastąpiono „PT podejmuje działania związane z rozpatrzeniem skargi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 7 dni od daty wpływu skargi do PT.”	25.01.2016. Główny Specjalista Stanowisko ds. Zarządzania Jakością 	12.02.2016. mgr Magdalena Łacek

* należy wpisać wydanie, do którego naniesiono zmiany

