
	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	PROCEDURA: 9.2.1	
Postępowanie ze skargami, odwołaniami		
Wersja:	5.1	
Strona:	1/6	
Rozdział normy:	8	

SPIS TREŚCI

1. CEL I ZAKRES
2. KWALIFIKACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ
3. PRZEBIEG DZIAŁAŃ
4. DOKUMENTY ZWIĄZANE
5. INFORMACJE DODATKOWE
6. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

	Imię i Nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Katarzyna Prill	02.10.2023	
Sprawdził:	Elżbieta Wojniłko	02.10.2023	
Zatwierdził:	Arkadiusz Tomczak	02.10.2023	

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	PROCEDURA: 9.2.1	
Postępowanie ze skargami, odwołaniami		
Wersja:	5.1	
Strona:	2/6	
Rozdział normy:	8	

1. CEL I ZAKRES

Procedura ma na celu zapewnienie, że każda uwaga, odwołanie lub skarga złożona przez uczestnika zostanie odpowiednio zarejestrowana, przeanalizowana w sposób właściwy i fachowy, przyczyny jej powstania zostaną usunięte, a wszystkie strony zainteresowane zostaną powiadomione o tym fakcie.

2. KWALIFIKACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

2.1. Dyrektor oddziału odpowiedzialny jest za:


- przyjęcie uwagi, odwołania lub skargi,
- zarejestrowanie odwołania lub skargi,
- dokonanie analizy podstaw złożenia uwagi, odwołania lub skargi,
- powołanie (o ile jest to konieczne) osób kompetentnych do merytorycznej analizy podstaw złożenia odwołania lub skargi,
- wdrożenie działań mających na celu usunięcie przyczyn powstania odwołania lub skargi (po pozytywnym rozpatrzeniu skargi),
- wdrożenie działań zapobiegawczych (po pozytywnym rozpatrzeniu odwołania lub skargi),
- powiadomienie wszystkich stron zainteresowanych o przyjęciu lub odrzuceniu odwołania lub skargi.

2.2. Prorektor ds. Morskich odpowiedzialny jest za:

- przyjęcie lub odrzucenie rekomendacji dyrektora oddziału dotyczącej złożonej skargi lub odwołania.

2.3. Dyrektor MUSTC odpowiedzialny jest za:

- dokonanie analizy podstaw złożenia uwagi, odwołania lub skargi, w przypadku odwołania od decyzji dyrektora oddziału (instancja odwoławcza),
- powołanie (o ile jest to konieczne) osób kompetentnych do merytorycznej analizy podstaw złożenia odwołania lub skargi – w ramach działania instancji odwoławczej od decyzji dyrektora oddziału,

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	PROCEDURA: 9.2.1	
Postępowanie ze skargami, odwołaniami		
Wersja:	5.1	
Strona:	3/6	
Rozdział normy:	8	

- wdrożenie działań mających na celu usunięcie przyczyn powstania odwołania lub skargi (po pozytywnym rozpatrzeniu skargi) - w ramach działania instancji odwoławczej od decyzji dyrektora oddziału,
- nadzór nad procesem postępowania z odwołaniem lub skargą,
- przekazywanie rekomendacji Rektorowi PM,
- sporządzanie i przedstawianie rocznej analizy skarg i odwołań.

2.4. Rektor Politechniki Morskiej w Szczecinie odpowiedzialny jest za:

- ostateczną decyzję o przyjęciu lub oddaleniu skargi/odwołania w procesie odwoławczym.

3. PRZEBIEG DZIAŁAŃ

3.1. Dane wejściowe: uwaga, skarga lub odwołanie przekazane w formie określonej w poniższych zapisach.

3.2. Uwaga, skarga lub odwołanie może być złożona w następujących formach:


- uwaga (forma ustna lub pisemna) i nie musi być rejestrowana,
- skarga (forma pisemna) i wymaga rejestracji,
- odwołanie (forma pisemna).

3.3. Uwagi powinny zostać przeanalizowane i uwzględnione (o ile są zasadne) w analizie zadowolenia klienta, która jest przedstawiana na Przeglądzie zarządzania.

3.4. Jako skargę należy rozumieć każdy zarzut skierowany przez klienta lub inną stronę złożony w formie pisemnej, który dotyczyć może między innymi:

- sposobu realizacji szkolenia,
- trybu zawarcia umowy,
- bazy dydaktycznej i wyposażenia,
- nieprzestrzegania wymagań Systemu Zarządzania Jakością.

3.5. Jako odwołanie należy rozumieć pisemne, umotywowane zażalenie na wynik weryfikacji wiedzy, umiejętności i kompetencji uczestnika szkolenia.

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	PROCEDURA: 9.2.1	
Postępowanie ze skargami, odwołaniami		
Wersja:	5.1	
Strona:	4/6	
Rozdział normy:	8	

3.6. MUSTC zobowiązuje się do 14 dniowego trybu rozpatrywania skargi / odwołania licząc od dnia jej otrzymania.

3.7. Dyrektor oddziału po otrzymaniu skargi / odwołania dokonuje jej rejestracji w *Rejestrze skarg*.

3.8. O fakcie wpłynięcia skargi dyrektor oddziału informuje Dyrektora MUSC.

3.9. Dyrektor oddziału rozpoczyna postępowanie wyjaśniające, które zakłada między innymi analizę dokumentów i zapisów związanych z przedmiotem złożonej skargi / odwołania.

3.10. Dyrektor oddziału opisuje przebieg postępowania wyjaśniającego i jego wyniki w *Protokole postępowania wyjaśniającego* – zał. 24.

3.11. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego dyrektor oddziału przekazuje protokół postępowania wyjaśniającego wraz ze swoją rekomendacją Dyrektorowi MUSC oraz Prorektorowi ds. Morskich.

3.12. Prorektor ds. Morskich po zapoznaniu się z dokumentami postępowania wyjaśniającego podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi.


3.13. Odrzucenie skargi

3.13.1. W przypadku niestwierdzenia pracy niezgodnej z wymaganiami lub niezgodzonych odstępstw od polityk i procedur obowiązujących w MUSTC, a także niestwierdzenia niezgodnych działań w oddziale, Prorektor ds. Morskich podejmuje decyzję o odrzuceniu skargi.

3.13.2. Prorektor ds. Morskich poprzez dyrektora oddziału pisemnie informuje stronę składającą skargę / odwołanie i wszystkie strony zainteresowane o odrzuceniu skargi.

3.13.3. Dyrektor oddziału informuje, że istnieje możliwość odwołania się od decyzji do Rektora PM za pośrednictwem Dyrektora MUSTC.

3.13.4 W takim przypadku Dyrektor MUSTC pełni rolę instancji odwoławczej i realizuje zapisy procedury w pkt. 3.5 – 3.8.

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	PROCEDURA: 9.2.1	
Postępowanie ze skargami, odwołaniami		
Wersja:	5.1	
Strona:	5/6	
Rozdział normy:	8	

3.14. Uznanie skargi

3.14.1. Decyzję o uznaniu skargi podejmuje Prorektor ds. Morskich na podstawie wyników postępowania wyjaśniającego.

3.14.2. Prorektor ds. Morskich poprzez dyrektora oddziału pisemnie informuje stronę składającą skargę / odwołanie i wszystkie strony zainteresowane o przyjęciu skargi / odwołania.

3.14.3. Na podstawie decyzji Prorektora ds. Morskich o uznaniu skargi dyrektor oddziału ustala ze stroną skarżącą dalszy tok postępowania, który może dotyczyć:

- powtórzenia szkolenia lub części zajęć,
- powtórzenia całości lub części zaliczenia,
- inne.

3.15. W przypadku decyzji o przyjęciu skargi / odwołania lub stwierdzenia możliwości powtórzenia się sytuacji będącej przyczyną skargi, dyrektor oddziału określa i nadzoruje wprowadzenie działań korygujących w obszarze objętym skargą / odwołaniem.

3.16. Powtarzające się skargi / odwołania są podstawą do przeprowadzenia doraźnego auditu wewnętrznego w zakresie objętym skargami / odwołaniami.


3.17. Dyrektor MUSTC dokonuje zbiorczej analizy skarg / odwołań (analiza powinna zawierać między innymi: rodzaj skargi / odwołania, strony, przyczynę powstania, wynik postępowania wyjaśniającego itp.), które wpłynęły w danym roku i przedstawia jej wyniki na przeglądzie zarządzania.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

4.1. 8.8 Audit wewnętrzny.

4.2. 8.9 Przegląd zarządzania.

5. INFORMACJE DODATKOWE

	System Zarządzania Jakością ISO 9001:2015	
	PROCEDURA: 9.2.1	
Postępowanie ze skargami, odwołaniami		
Wersja:	5.1	
Strona:	6/6	
Rozdział normy:	8	

W szczególnych sytuacjach dopuszcza się prowadzenie postępowania wyjaśniającego przez personel zewnętrzny (powołanych przez Prorektora ds. Morskich pracowników Politechniki Morskiej w Szczecinie).

6. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

6.1. Protokół postępowania wyjaśniającego form. 24.