

**Zarządzenie Nr 33**  
**Prezesa Polskiego Komitetu Normalizacyjnego**  
**z dnia 12 października 2018 r.**  
**w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania, rozpatrywania oraz**  
**załatwiania skarg i wniosków w Polskim Komitecie Normalizacyjnym**

Na podstawie art. 15 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji (Dz. U. z 2015 r. , poz. 1483), ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego – Dział VIII (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1257) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46) zarządza się, co następuje:

**§ 1**

Wprowadza się Regulamin przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Polskim Komitecie Normalizacyjnym, stanowiący załącznik do zarządzenia.

**§ 2.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**PREZES POLSKIEGO KOMITETU  
NORMALIZACYJNEGO**

**/-/ dr inż. Tomasz Schweitzer**

**REGULAMIN**  
**przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków**  
**w Polskim Komitecie Normalizacyjnym**

**Rozdział I**  
**Postanowienia ogólne.**

**§ 1.**

1. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg lub wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego – Dział VIII (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1257) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46).
2. Regulamin przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Polskim Komitecie Normalizacyjnym, zwany dalej „**Regulaminem skarg i wniosków**” określa organizację, zasady, tryb przyjmowania, rozpatrywania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Polskim Komitecie Normalizacyjnym (zwany dalej **PKN**).

**§ 2.**

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników PKN, naruszenie zasad praworządności lub interesów wnoszących skargę, a także przewlekłe lub nadmiernie biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być, w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy oraz zapobiegania wszelkim nadużyciom.
3. O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego zewnętrzna forma.
4. Kwalifikacji skarg i wniosków dokonuje Prezes PKN lub Zastępca Prezesa PKN.
5. Koordynację i nadzór nad przyjmowaniem, rozpatrywaniem, załatwianiem skarg i wniosków przez wszystkie komórki organizacyjne PKN sprawuje Sekretariat Prezesa PKN.
6. Sekretariat Prezesa PKN, w szczególności:
  - a) rejestruje skargi lub wnioski,
  - b) przyjmuje skargi lub wnioski wnoszone ustnie do protokołu,

c) kieruje skargi lub wnioski do załatwienia, według kompetencji, do komórek organizacyjnych PKN lub innych właściwych organów.

7. W sprawach skarg i wniosków Prezes PKN lub podczas jego nieobecności Zastępca Prezesa PKN przyjmuje w siedzibie PKN w każdą środę w godz. 15.00 – 16.00.

## **Rozdział II** **Kwalifikacja oraz przyjmowanie skarg i wniosków.**

### **§ 3.**

1. Skargi i wnioski mogą być składane pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, a ich klasyfikacja odbywa się stosownie do zawartej w nich treści.
2. Wszystkie pisma noszące znamiona skargi lub wniosku, wniesione do PKN, kierowane są do Sekretariatu Prezesa PKN, w celu ich zarejestrowania i wskazania właściwej rzeczowo komórki organizacyjnej PKN odpowiedzialnej za ich rozpatrzenie.
3. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do PKN rejestrowane są w Rejestrze Skarg i Wniosków, prowadzonym przez Sekretariat Prezesa PKN. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
4. Rejestracji podlegają wyłącznie skargi i wnioski, o których mowa w dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.
5. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, sporządza się protokół, który podpisują: wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
6. 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.
7. W przypadku skargi wnoszonej w imieniu innej niż zgłaszający osoby należy zażądać zgody osoby, na rzecz której wnoszona jest skarga.
8. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
9. Skargi i wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do komórki organizacyjnej PKN należy niezwłocznie, tj. w ciągu 2 dni, przekazać do Sekretariatu Prezesa PKN w celu nadania im odpowiedniego biegu.
10. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

### **§ 4.**

Korespondencja w postaci pism, materiałów prasowych przestanych przez redakcję

prasowe, radiowe, telewizyjne, posiadająca znamiona skarg powinna być ewidencjonowana, rozpatrywana i załatwiona w trybie właściwym dla skarg.

### **Rozdział III Rozpatrywanie i załatwianie skarg lub wniosków.**

#### **§ 5.**

1. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od daty wpływu skargi lub wniosku do PKN.
2. Skargi i wnioski załatwiane są ze szczególną wnikliwością.
3. Rozpatrywanie skargi polega na ustaleniu przedmiotu skargi oraz ustaleniu wszystkich koniecznych okoliczności sprawy oraz podjęciu odpowiednich działań, w szczególności wydaniu odpowiednich poleceń oraz usunięciu wykrytych uchybień i ewentualnie przyczyn ich powstania.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. W razie niezakończoności skargi w terminie określonym w pkt 1 niniejszego paragrafu zawiadamia się wnoszącego skargę, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.
6. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w pkt 1 niniejszego paragrafu zawiadamia się wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

#### **§ 6.**

1. Skargi i wnioski dotyczące zaniedbania lub nienależytego wykonania zadań przez Prezesa PKN przekazuje się bez zbędnej zwłoki do Biura Prezesa Rady Ministrów.
2. Skargi zawierające zarzuty pod adresem kierujących komórkami organizacyjnymi PKN wyjaśnia Prezes PKN.

#### **§ 7.**

1. Komórki organizacyjne PKN wskazane do rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku, po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym, przekazują projekt odpowiedzi o sposobie załatwienia skargi lub wniosku do konsultacji Zespołu Prawnego. Następnie projekt przedkładają do akceptacji Prezesa PKN.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.
3. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw, które wymagają przygotowania dokumentacji

niezbędnej do rozpatrzenia sprawy przez różne komórki organizacyjne PKN, Sekretariat Prezesa PKN zawiadamia o tym właściwe komórki organizacyjne PKN, wskazując termin do złożenia wyjaśnień w przedmiotowej sprawie oraz prośbę o przekazanie niezbędnej dokumentacji.

4. 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 lub, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
5. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 §1 Kodeksu postępowania administracyjnego.
6. Zawiadomienie o którym mowa w pkt. 4 i 5 niniejszego paragrafu wymaga zaopiniowania przez Zespół Prawny.
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przesyła się skarżącemu lub wnioskującemu pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
8. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwienie skarg i wniosków ponoszą kierujący komórkami organizacyjnymi PKN, jak również pracownicy zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków.
9. Komórki organizacyjne PKN, które rozpatrywały skargę lub wniosek są zobowiązane do przekazania kopi udzielonej odpowiedzi Sekretariatowi Prezesa PKN.
10. Całość dokumentacji załatwionych skarg lub wniosków przechowują komórki organizacyjne PKN, które prowadziły postępowania wyjaśniające.

## **§ 8.**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy art. 221 – 259 Kodeksu postępowania administracyjnego.



.....  
(miejsowość, data)

Nr rej. ....

**PROTOKÓŁ  
z ustnego przyjęcia skargi**

Imię i nazwisko lub nazwa wnoszącego skargę

.....

Adres zgłaszającego skargę

.....

Liczba i treść załączników

.....

Treść skargi .....

.....

.....

.....

.....

.....  
(podpis zgłaszającego skargę)

.....  
(imię i nazwisko, podpis i stanowisko służbowe  
przyjmującego skargę)

**Klauzula informacyjna**

Polski Komitet Normalizacyjny (PKN) z siedzibą ul. Świętokrzyska 14, 00-050 Warszawa, jako administrator danych osobowych informuje, że Pani/a dane osobowe przetwarzane będą na podstawie Kodeksu Postępowania Administracyjnego w celu rozpatrzenia Pani/a skargi lub wniosku.

Przysługuje Pani /u prawo dostępu do treści swoich danych, sprostowania, aktualizacji, ograniczenia przetwarzania i przenoszenia.

Dane osobowe przetwarzane będą przez okres dwóch lat, a następnie archiwizowane.

W sprawach spornych przysługuje Pani/u prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Wyjaśnień w sprawach związanych z danymi osobowymi udziela Inspektor Ochrony Danych Osobowych tel. 22 5567661 e-mail [daneosobowe@pkn.pl](mailto:daneosobowe@pkn.pl).

.....  
(imię i nazwisko, podpis)