

## PROCEDURA REKLAMACYJNA

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
2. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, niezgodność realizowanych usług z publikowanymi ofertami lub zaniedbanie interesów skarżących.
3. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy organizacji i usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności oraz zaspokajania potrzeb ludności.
4. Każdy Klient (Kursant) ma możliwość zgłoszenia skargi lub wniosku.

### §2

#### Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie do protokołu w terminie nie przekraczającym 14 dni.
2. Skargi i wnioski przyjmują Pracownicy na stanowiskach dotyczących obsługi szkoleń.
3. Pracownik przyjmujący ustną skargę zobowiązany jest do sporządzenia protokołu.
4. Wzór protokołu określa **załącznik nr 1** do niniejszego dokumentu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko/nazwę firmy, adres skarżącego/wnioskującego oraz opis sprawy. Protokół winien być podpisany przez osobę wnoszącą skargę/wniosek oraz osobę przyjmującą dokument.
6. Na żądanie skarżącego/wnioskującego, przyjmujący dokumenty pracownik zobowiązany jest do wydania pisemnego potwierdzenia przyjęcia skargi.
7. Jeśli niemożliwe jest ustalenie przedmiotu sprawy z treści skargi/wniosku, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpatrzenia.

### §3

#### Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do On Sp. z o.o. prowadzony jest w biurze Managera Biura.

2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa **załącznik nr 2** do niniejszego dokumentu.
3. Pracownicy przyjmujący skargi/wnioski zobowiązani są do przekazania protokołów do biura Managera Biura, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków.

#### **§4**

##### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Manager Biura wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie sprawy oraz wyznacza termin jej załatwienia, do 30 dni maksymalnie.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może zostać przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpatrzenie skargi/wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia sprawy.
4. Skargi i wnioski nie wymagające dodatkowych wyjaśnień powinny zostać rozpatrzone bezzwłocznie.
5. Wszelkie inne skargi i wnioski niż zawarte w §5 pkt.4 powinny zostać rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca od daty przyjęcia skargi/wniosku.
6. W przypadku nierozwiązania sprawy w określonym terminie On Sp. z o.o. zobowiązana jest powiadomić strony, z podaniem przyczyn i nowym terminem załatwienia sprawy.
7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia sprawy z pełną dokumentacją przeprowadzonego postępowania należy przedstawić do zatwierdzenia Managerowi Biura.
8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy powinno zawierać:
  - a. Oznaczenie podmiotu, z którego pochodzi,
  - b. Wskazanie sposobu załatwienia sprawy,
  - c. Podpis osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.W przypadku zawiadomienia odmownego należy podać uzasadnienie prawne i faktyczne.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy lub zawiadomienie odmowne winny być sporządzone w dwóch egzemplarzach oraz opatrzone podpisem osoby upoważnionej do rozpatrzenia sprawy.
10. Prezes Zarządu Spółki zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy lub zawiadomienie odmowne.

11. Wniesione skargi wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
12. Skarżący/wnioskujący otrzymuje pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku lub zawiadomienie odmowne.

## **§5**

### **Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

1. Jeden egzemplarz zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, bądź zawiadomienia odmownego przechowywany jest w biurze Managera Biura.
2. Spółka nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, Spółka odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....
2. ....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków:

1. ....
2. ....
3. ....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....

Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku

.....

Wnoszący