

Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz reklamacji

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiot skargi

Przedmiotem skargi mogą być wszelkie czynności i czynności prawne nie dotyczące umowy z klientem w zakresie podstawowej działalności Spółki, a także nie podjęcie tych czynności przez Spółkę lub jej pracowników. W szczególności przedmiotem skargi są: zaniedbanie lub nienależyte wykonanie działań, naruszenie praworządności, naruszenie interesów strony wnoszącej skargę.

Przedmiotem skargi mogą być również inne zdarzenia, z których wynika niezadowolenie z działania lub zaniechania działania przez Spółkę lub jej pracowników.

2. Przedmiot wniosku

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania ryzykom nadużyć, ochrony własności i interesów stron oraz lepszego zaspakajania potrzeb klientów.

3. Przedmiot reklamacji

Przedmiotem reklamacji jest zastrzeżenie klienta dotyczące niezgodności dostarczonego towaru lub wykonanej usługi, związanych z podstawową działalnością Spółki. Z niezgodnością mamy do czynienia w sytuacji, gdy produkt (towar/usługa) nie nadaje się do celu w jakim zwykle jest używany lub nie posiada właściwości, które powinien posiadać albo o których zapewniał sprzedawca towaru/usługi.

4. Uwagi dotyczące strony formalnej

Skargi, wnioski oraz reklamacje powinny być składane w formie pisemnej i w oryginale (nie przyjmuje się kopii i kserokopii pism) oraz powinny zawierać dane umożliwiające kontakt zwrotny:

- imię i nazwisko lub nazwę wnoszącego skargę lub wniosek,
- adres wnoszącego skargę i wniosek (pełny adres zamieszkania lub siedziby podmiotu oraz adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania lub siedziby),
- treść skargi lub wniosku.

Reklamacja powinna dodatkowo zawierać informacje pozwalające na identyfikację zdarzenia objętego reklamacją: rodzaj wykonanej usługi, dokładne określenie przedmiotu reklamacji, data i miejsce wykonania usługi (dostarczenia towaru- jeśli przedmiotem reklamacji jest towar).

5. Kwalifikacja zdarzenia

Podstawą kwalifikowania pisma do skarg, wniosków lub reklamacji jest jego treść. Nie jest podstawą kwalifikowania nazwa pisma ani jego forma.

Rozdział 2

Przyjmowanie skarg, wniosków i reklamacji

1. Sposób dostarczenia

Skargę lub wniosek składa się w formie pisemnej. Dokument dostarczyć należy do siedziby Spółki w Siemianowicach Śląskich:

osobiście - bezpośrednio w Biurze Podawczym,

faxem - na numer Sekretariatu Zarządu,

pocztą elektroniczną - na adres e-mail: biuro.podawcze@aqua-sprint.pl

przesyłką pocztową - na adres siedziby Spółki .

Na prośbę wnoszącego skargę lub wniosek Biuro Podawcze dokonuje potwierdzenia przyjęcia dokumentu na jego kopii. Potwierdzenie przyjęcia może być dokonane jedynie na dokumentach dostarczonych osobiście do siedziby Spółki lub poprzez usługę pocztową Potwierdzenie odbioru.

Reklamację składa się w formie pisemnej. Dokument dostarczyć należy do siedziby Spółki w Siemianowicach Śląskich:

osobiście - bezpośrednio w Biurze Podawczym,

przesyłką pocztową - na adres siedziby Spółki .

Na prośbę składającego reklamację Biuro Podawcze dokonuje potwierdzenia przyjęcia dokumentu na jego kopii.

Potwierdzenie przyjęcia może być dokonane jedynie na dokumentach dostarczonych osobiście do siedziby Spółki lub poprzez usługę pocztową Potwierdzenie odbioru.

Dodatkowo strony mogą być przyjmowane przez przedstawicieli Zarządu Spółki lub Prezesa Zarządu, po uprzednim umówieniu się na spotkanie za pośrednictwem Sekretariatu Zarządu.

2. Rejestracja

Szczegółowe zasady rejestracji skarg, wniosków i reklamacji określa wewnętrzna Procedura rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji.

Rejestracja skargi lub wniosku odbywa się w Rejestrze skarg i wniosków.

Rejestr skarg i wniosków prowadzi Biuro Podawcze.

Rejestracja reklamacji odbywa się w Rejestrze reklamacji.

Skarga lub wniosek oraz reklamacja podlega rejestracji bezpośrednio po ich dostarczeniu.

W przypadku dostarczenia pisma przesyłką elektroniczną, faxem lub przesyłką pocztową, osoby odbierające przesyłkę odpowiedzialne są za przekazanie wniosku lub skargi do rejestracji, bezpośrednio po ich otrzymaniu oraz poświadczanie godziny wpływu pod własnoręcznym podpisem bezpośrednio na dokumencie.

Tryb rozpatrzenia i odpowiedzi

1. Rozpatrywanie

1. Skargi i wnioski

Bezpośrednio po rejestracji skarga lub wniosek przekazywany jest do odpowiedniej komórki organizacyjnej, zgodnie z obowiązującą wewnętrzną Procedurą rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji, nie później niż w następnym dniu roboczym.

Właściwa komórka organizacyjna Spółki przeprowadza postępowanie wyjaśniające. Rozpatrzenie skargi lub wniosku odbywa się zgodnie z wewnętrzną Procedurą rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji.

2. Reklamacje

Bezpośrednio po otrzymaniu reklamacja przekazywana jest do odpowiedniej komórki organizacyjnej, zgodnie z obowiązującą wewnętrzną Procedurą rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji, nie później niż w następnym dniu roboczym.

Właściwa komórka organizacyjna Spółki przeprowadza postępowanie wyjaśniające. Rozpatrzenie reklamacji odbywa się zgodnie z § 36 Regulaminu dostarczania wody, wprowadzonego Uchwałą Rady Miasta Nr 555/2009 z dn. 26.11.2009r. oraz zgodnie z wewnętrzną Procedurą rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji.

2. Odpowiedzi

Po rozpatrzeniu skargi, wniosku lub reklamacji stanowisko Spółki w przedmiotowej sprawie zostaje przedstawione w postaci odpowiedzi.

Wszystkie odpowiedzi na skargę, wniosek oraz reklamację przekazywane są w formie pisemnej do osoby składającej wniosek, skargę lub reklamację.

Odpowiedź może być przekazana bezpośrednio w siedzibie Spółki do rąk własnych osoby składającej lub wysłana przesyłką pocztową na wskazany w piśmie adres (siedziby/ zamieszkania/ do korespondencji).

Odpowiedź powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż do 14 dni licząc od dnia wpływu pisma do Spółki.

W sytuacji braku możliwości dotrzymania w/w terminu z przyczyn leżących po stronie Spółki, wnoszący skargę lub wniosek zostanie o tym wcześniej poinformowany na piśmie z podaniem przyczyny i wskazaniem ostatecznego terminu udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji, skargi lub wniosku.

Tryb odwoławczy i przyjmowanie stron

1. Forma odwołania

Po uzyskaniu odpowiedzi w sprawie rozpatrzenia skargi, wniosku lub reklamacji wnoszącemu przysługuje odwołanie, które może być wniesione zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziałach 1 i 2.

Dodatkowo strony mogą być przyjmowane przez przedstawicieli Zarządu Spółki lub Prezesa Zarządu, po uprzednim umówieniu się na spotkanie za pośrednictwem Sekretariatu Zarządu.

2. Zasady i terminy

Wszystkie odwołania dotyczące rozpatrzenia skarg i wniosków oraz reklamacji powinny być przekazane do Spółki nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi.

Stanowisko Spółki w sprawie odwołania dostarczonego na piśmie, zostanie zwrotnie przekazane do wnoszącego również w formie pisemnej zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale 3.

Procedura rozpatrywania skarg i wniosków oraz reklamacji

1. Każda skarga, wniosek lub reklamacja, które wpłynęły do Spółki podlegają rejestracji bezpośrednio po ich otrzymaniu. Dla dokumentów dostarczonych osobiście wymagane jest odnotowanie godziny wpływu na oryginale przyjmowanego pisma przez Biuro Podawcze.
2. Rejestracja skargi lub wniosku odbywa się kolejno w:
 - Dzienniku korespondencji,
 - Rejestrze skarg i wniosków.
3. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Biuro Podawcze.
4. Skargi i wnioski dostarczone drogą elektroniczną, faxem lub przesyłką pocztową, osoby odbierające przekazują do rejestracji, bezpośrednio po ich otrzymaniu.
5. Osoba odbierająca pisma, o których mowa w p.4 poświadczą datę i godzinę wpływu pod własnoręcznym podpisem bezpośrednio na dokumencie.
6. Rejestracja reklamacji odbywa się kolejno w:
 - Dzienniku korespondencji,
 - Rejestrze reklamacji.
7. Rejestry reklamacji prowadzą Działy odrębnie w zakresie usług wykonywanych przez dany Dział.
8. Złożenie pism składanych bezpośrednio w Biurze Podawczym może, na życzenie strony wnoszącej zostać potwierdzone. Potwierdzenie złożenia odbywa się na kopii pisma pod klauzulą :

Aqua-Sprint Sp. z o.o.
wpłynęło dnia.....
9. Rejestr skarg i wniosków powinien zawierać : numer ewidencyjny dla każdego wniosku lub skargi, datę oraz godzinę wpływu, dane osoby składającej wniosek lub skargę (imię i nazwisko/ nazwa firmy), sposób dostarczenia do siedziby Spółki, krótki opis przedmiotu skargi lub wniosku, symbol komórki odpowiedzialnej za rozpatrzenie, datę sporządzenia odpowiedzi oraz oznaczenie odwołania.
10. Rejestr reklamacji powinien być oznaczony nazwą Działu, którego dotyczy i powinien zawierać : liczbę porządkową, datę wpływu, dane osoby składającej reklamację (imię i nazwisko/ nazwa firmy), sposób dostarczenia do siedziby Spółki, krótki opis przedmiotu reklamacji identyfikujący reklamowaną usługę/towar oraz datę sporządzenia odpowiedzi.
11. Za datę sporządzenia odpowiedzi przyjmuje się dzień, w którym pismo zostało ostatecznie zatwierdzone przez osoby odpowiedzialne i umocowane w procesie decyzyjnym, zgodnie z posiadanym umocowaniem oraz przekazane do wysłania.
12. Na oryginale pisma stanowiącego skargę lub wniosek osoba dokonująca rejestracji nanosi sygnaturę rejestrową z Rejestru skarg i wniosków. Po zarejestrowaniu sporządza się kopię pisma. Kopia każdej skargi lub wniosku przekazywana jest Dyrektorowi Organizacyjno – Prawnemu celem dalszej dekretacji. Potwierdzenie przekazania odbywa się na oryginale pisma. Wszystkie oryginały pism pozostają zachowane w zbiorze pod Rejestrem.
13. Na oryginale pisma stanowiącego reklamację Biuro Podawcze nanosi dekretację i przekazuje bezpośrednio do Kierownika Działu lub pracownika komórki organizacyjnej, właściwych merytorycznie ze względu na przedmiot reklamacji. Kopię

reklamacji Biuro Podawcze przekazuje do wiadomości Dyrektorowi Organizacyjno – Prawnemu.

14. Zbiór skarg i wniosków prowadzony jest i przechowywany w Biurze Podawczym i podlega w dalszej kolejności procedurom archiwizacji przyjętym w Spółce.
15. Zbiór reklamacji prowadzony jest i przechowywany odrębnie przez każdy Dział, którego reklamacje dotyczą i podlega w dalszej kolejności procedurom archiwizacji przyjętym w Spółce.
16. Dyrektor Organizacyjno- Prawny po zapoznaniu się z treścią złożonej skargi lub wniosku przekazuje sprawę do odpowiedniej komórki organizacyjnej, właściwej ze względu na przedmiot skargi lub wnioski, zgodnie z zakresem odpowiedzialności i obszarami działania komórek organizacyjnych, określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Spółki.
17. Właściwa komórka organizacyjna, o której mowa w p.13 i p.16 przeprowadza postępowanie wyjaśniające oraz przygotowuje propozycję odpowiedzi na skargę, wniosek lub reklamację.
18. Czas na czynności wymienione w p. 17 wynosi maksymalnie 10 dni kalendarzowych.
19. W komórkach organizacyjnych, gdzie brak bezpośredniego nadzoru kierowniczego, skarga lub wniosek mogą być przekazane bezpośrednio na ręce pracownika, właściwego ze względu na przedmiot skargi lub wniosku, adekwatnie do jego zakresu obowiązków oraz odpowiedzialności. W pozostałych przypadkach skarga lub wniosek przekazywany jest na ręce Kierownika danej komórki organizacyjnej.
20. W przypadku skarg i wniosków za właściwe i rzetelne przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego oraz za dochowanie terminu, o którym mowa w p. 18 odpowiada Kierownik danej komórki organizacyjnej. W komórkach, gdzie brak bezpośredniego nadzoru kierowniczego odpowiada bezpośrednio przed Dyrektorem Organizacyjno – Prawnym pracownik, któremu polecono wykonanie zadań określonych niniejszą procedurą, związanych z rozpatrzeniem skargi lub wniosku.
21. W przypadku reklamacji za właściwe i rzetelne przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, podjęte działania poreklamacyjne oraz za dochowanie terminu, o którym mowa w p. 18, odpowiada Kierownik danej komórki organizacyjnej. W komórkach, gdzie brak bezpośredniego nadzoru kierowniczego odpowiada pracownik, któremu polecono wykonanie zadań określonych niniejszą procedurą, związanych z rozpatrzeniem reklamacji, przed swoim bezpośrednim przełożonym.
22. W sprawach, w których ze względu na przedmiot wymagana jest współpraca kilku pracowników danej komórki organizacyjnej Kierownik tej komórki odpowiedzialny jest za właściwy podział zadań w toku postępowania wyjaśniającego.
23. W sprawach, w których ze względu na przedmiot wymagana jest współpraca między dwiema lub więcej komórkami organizacyjnymi, o podziale zadań decyduje Dyrektor Organizacyjno – Prawny.
24. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego osoby odpowiedzialne sporządzają notatkę służbową z przebiegu i wyników postępowania oraz przygotowują propozycję odpowiedzi.
25. Notatkę oraz propozycję odpowiedzi akceptuje Kierownik danej komórki organizacyjnej. W sprawach skarg i wniosków dokumenty są przekazywane następnie do Dyrektora Organizacyjno-Prawnego.
26. W komórkach, gdzie brak nadzoru kierowniczego w/w dokumenty akceptuje bezpośredni przełożony zgodnie z istniejącą strukturą organizacyjną Spółki, a w sprawach skarg i wniosków następnie przekazuje dokumenty do Dyrektora Organizacyjno-Prawnego.

27. Dyrektor Organizacyjno – Prawny odpowiada za dalszy tok postępowania w sprawach skarg i wniosków, zgodny z ustalonymi w Regulaminie Organizacyjnym obszarami odpowiedzialności oraz kompetencjami do reprezentowania Spółki oraz aspekty formalno- prawne odpowiedzi i prezentowanego stronie wnoszącej skargę lub wniosek stanowiska Spółki.
28. Za terminowość rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz wysłania odpowiedzi odpowiada Dyrektor Organizacyjno – Prawny.
29. Za terminowość rozpatrzenia reklamacji odpowiada Kierownik lub inny bezpośredni przełożony danej komórki organizacyjnej.
30. Kopia odpowiedzi oraz notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego w sprawach skarg i wniosków podlegają przechowywaniu łącznie z oryginałem skargi lub wniosku w zbiorze pod Rejestrem skarg i wniosków prowadzonym w Biurze Podawczym.
31. Kopia odpowiedzi oraz notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego w sprawach reklamacji podlegają przechowywaniu łącznie z oryginałem reklamacji w zbiorze pod Rejestrem reklamacji prowadzonym w danym Dziale. Notatka służbowa powinna zawierać dokładny opis i datę podjętych działań poreklamacyjnych.
32. Odpowiedź, przed wysłaniem do strony wnoszącej skargę, wniosek lub reklamację podlega rejestracji w Dzienniku Korespondencji. Wszystkie pisma stanowiące odpowiedź w sprawie skargi, wniosku lub reklamacji wysyłane są przesyłką pocztową z potwierdzeniem odbioru.
33. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie Rejestru skarg i wniosków sporządza na koniec każdego miesiąca raport miesięczny.
34. Raport zawiera następujące informacje:
 - specyfikacja skarg i wniosków, które wpłynęły do Spółki w bieżącym okresie sprawozdawczym (miesiąc),
 - imię i nazwisko / nazwa wnoszącego,
 - krótki opis przedmiotu skargi lub wniosku,
 - czy udzielono odpowiedzi w terminie?
 - specyfikacja odwołań na odpowiedź w sprawie skarg i wniosków, które wpłynęły do Spółki w danym okresie sprawozdawczym
35. Raport przekazywany jest Prezesowi Zarządu Spółki za pośrednictwem Sekretariatu Zarządu.
36. Tryb postępowania dotyczący udzielania odpowiedzi na odwołanie jest taki sam jak tryb postępowania przy rozpatrzeniu skargi lub wniosku z zaznaczeniem, że każdorazowo Dyrektor Organizacyjno – Prawny przed skierowaniem pisma do postępowania informuje o zdarzeniu Zarząd lub Prezesa Zarządu oraz każdorazowo przed wysłaniem odpowiedzi do strony wnoszącej treść pisma jest akceptowana przez Radcę Prawnego.