Procedura rozpatrywania skarg i wniosków w Polska Akademia Grilla i BBQ s.c.

**1. Cel procedury**
Celem procedury jest ustalenie jednolitych zasad przyjmowania, rejestrowania, analizowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków składanych przez klientów, kontrahentów, pracowników lub inne zainteresowane strony. Procedura ma zapewnić rzetelne i terminowe rozpatrywanie zgłoszeń oraz służyć doskonaleniu jakości świadczonych usług.

**2. Zakres procedury**
Procedura obejmuje wszystkie etapy procesu obsługi skarg i wniosków:
- przyjmowanie skarg i wniosków,
- rejestrację i weryfikację zgłoszeń,
- analizę i wyjaśnienie sprawy,
- informowanie składającego o sposobie załatwienia sprawy,
- dokumentowanie i archiwizowanie zgłoszeń.

**3. Definicje**
- Skarga – wyrażenie niezadowolenia dotyczącego działań, usług, produktów lub pracowników firmy.
- Wniosek – propozycja, sugestia lub inicjatywa mająca na celu usprawnienie działalności firmy.
- Księga skarg i wniosków – dokument lub moduł systemu, w którym odnotowuje się wszystkie zgłoszenia.

**4. Odpowiedzialności**
- Pracownicy pierwszej linii kontaktu – przyjmują skargi i wnioski, sporządzają notatkę lub przekazują zgłoszenie do osoby odpowiedzialnej.
- Kierownik/ właściciel – prowadzi księgę skarg i wniosków, nadzoruje terminy, odpowiada za kontakt z klientem i przygotowanie odpowiedzi.
- Kierownictwo firmy – zatwierdza ostateczne odpowiedzi w sprawach wymagających decyzji zarządczej.

**5. Opis postępowania**
**5.1. Przyjmowanie skarg i wniosków**
1. Skargi i wnioski mogą być składane:
    - osobiście (ustnie do protokołu),
    - pisemnie (list, formularz zgłoszeniowy, e-mail),
    - telefonicznie (pracownik sporządza notatkę).
2. Pracownik, który przyjął skargę lub wniosek, niezwłocznie przekazuje zgłoszenie do kierownika lub właściciela.

**5.2. Rejestracja zgłoszenia**
1. Koordynator dokonuje wpisu do Rejestru skarg i wniosków (data wpływu, dane zgłaszającego, opis sprawy, osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie).
2. Każde zgłoszenie otrzymuje indywidualny numer referencyjny.

**5.3. Weryfikacja i analiza**
1. Koordynator sprawdza, czy zgłoszenie zawiera wszystkie niezbędne informacje.
2. W razie potrzeby kontaktuje się ze zgłaszającym w celu uzupełnienia braków.

3. Sprawa jest przekazywana do działu lub osoby odpowiedzialnej za jej merytoryczne rozpatrzenie.

**5.4. Rozpatrzenie skargi/wniosku**

1. Analiza zgłoszenia powinna być przeprowadzona w terminie do 14 dni (chyba że przepisy prawa stanowią inaczej).
2. Kierownik działu lub inny uprawniony pracownik podejmuje decyzję o sposobie załatwienia sprawy.
3. W przypadku wniosku możliwe jest wdrożenie proponowanego rozwiązania, odrzucenie go lub skierowanie do dalszych analiz.

**5.5. Odpowiedź dla zgłaszającego**

1. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej (list, e-mail) lub ustnej (np. w przypadku prostych spraw).
2. W odpowiedzi wskazuje się: opis działań podjętych w sprawie, decyzję końcową i ewentualne dalsze kroki.

**5.6. Archiwizacja dokumentacji**

1. Wszystkie skargi, wnioski i odpowiedzi przechowywane są w księdze skarg i wniosków przez okres minimum 3 lat (lub zgodnie z polityką firmy).
2. Dokumenty elektroniczne są zapisywane w systemie informatycznym, a papierowe – w segregatorze dedykowanym do skarg i wniosków.

**6. Postanowienia końcowe**

- Skargi i wnioski są traktowane jako źródło informacji do doskonalenia jakości usług i procesów.
- Procedura podlega corocznemu przeglądowi oraz aktualizacji w razie zmian organizacyjnych lub prawnych.
- Każdy pracownik firmy powinien znać procedurę i stosować jej zapisy w codziennej pracy.

Wprowadza się z dniem 02.01.2024 r.