



**KIGEiT**

KRAJOWA IZBA GOSPODARCZA  
ELEKTRONIKI I TELEKOMUNIKACJI

Stępińska 22/30, 00-739 Warszawa  
22 8510309, 8406522  
kigeit@kigeit@org.pl

# Procedura zgłoszenia skargi i reklamacji

## 1. Cel procedury

Celem procedury jest uregulowanie zasad przyjmowania, rozpatrywania i dokumentowania skarg oraz reklamacji dotyczących działalności KIGEiT, a także zapewnienie transparentności, terminowości i jednolitego sposobu postępowania.

---

## 2. Zakres

Procedura obejmuje skargi i reklamacje składane przez:

- członków Izby,
- partnerów,
- kontrahentów,
- uczestników wydarzeń,
- inne podmioty współpracujące z KIGEiT.

Nie dotyczy skarg pracowniczych regulowanych odrębnymi przepisami prawa pracy oraz skarg Członkowskich podlegających kompetencjom Komisji Rewizyjnej.

---

## 3. Definicje

**Skarga** – zgłoszenie dotyczące działań, zaniechań, jakości obsługi lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Izby.

**Reklamacja** – zgłoszenie dotyczące jakości lub poprawności wykonania usługi świadczonej przez KIGEiT.

**Wnioskodawca** – osoba lub podmiot składający skargę lub reklamację

#### 4. Formy zgłaszania skarg i reklamacji

Skargi i reklamacje mogą być składane:

1. **Pocztą elektroniczną** – na adres: [kigeit@kigeit.org.pl](mailto:kigeit@kigeit.org.pl)
2. **Listownie** – na adres siedziby KIGEiT.
3. **Osobiście** – w sekretariacie biura Izby w godzinach jego pracy (sporządza się notatkę z rozmowy).

Anonimowe skargi mogą być rozpatrywane, jeśli zawierają wystarczające informacje.

---

#### 5. Zasady rejestrowania

1. Każdą skargę lub reklamację rejestruje się w **Rejestrze Skarg i Reklamacji** prowadzonym przez osobę wyznaczoną przez Prezesa Izby.
2. Rejestr zawiera:
  - o numer sprawy,
  - o datę wpływu,
  - o dane wnioskodawcy (jeśli podane),
  - o opis zgłoszenia (wraz z podanym przez zgłaszającego uzasadnieniem i oczekiwaniem zgłaszającego),
  - o osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie,
  - o termin udzielenia odpowiedzi,
  - o sposób zakończenia sprawy.

## 6. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji

1. Skargi są kierowane do Prezesa Zarządu KIGEiT lub osoby przez niego upoważnionej.
2. Prezes wyznacza pracownika odpowiedzialnego za merytoryczne rozpatrzenie sprawy.
3. Analiza obejmuje:
  - o ustalenie stanu faktycznego,
  - o zebrane dokumenty i informacje,
  - o konsultacje z pracownikami odpowiedzialnymi za dany obszar.
4. Jeśli zgłoszenie dotyczy konkretnego pracownika, osoba ta **nie uczestniczy w analizie** skargi.
5. Wnioskodawca otrzymuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem, w formie, w której złożono zgłoszenie (chyba że zaznaczono inaczej).

---

## 7. Terminy

1. Potwierdzenie wpływu skargi – **do 7 dni roboczych**.
2. Jeśli reklamacja jest niekompletna, Izba wezwie do jej uzupełnienia **w ciągu 7 dni**.
3. Rozpatrzenie skargi lub reklamacji – **do 30 dni roboczych**.
4. W sprawach złożonych lub wymagających dodatkowych ustaleń termin może być przedłużony, o czym wnioskodawca zostaje poinformowany.
5. Izba zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji/skargi bez rozpoznania, jeżeli została złożona po upływie 12 miesięcy od zaistnienia przyczyny reklamacji/skargi.

## 8. Sposób zakończenia sprawy

Skarga lub reklamacja może zostać:

- uwzględniona w całości,
- uwzględniona częściowo,
- odrzucona jako bezzasadna,
- pozostawiona bez rozpatrzenia (np. gdy dotyczy spraw spoza kompetencji KIGEiT).

Decyzja wraz z uzasadnieniem jest przekazywana w formie pisemnej (mail lub pismo).

---

## 9. Działania korygujące

Jeśli skarga jest zasadna, odpowiedzialna osoba przygotowuje:

- propozycję działań naprawczych,
- rekomendację działań zapobiegawczych na przyszłość.

Działania te są zatwierdzane przez Prezesa Zarządu KIGEiT.

---

## 10. Dokumentowanie i archiwizacja

1. Cała dokumentacja dotycząca skarg przechowywana jest w formie papierowej lub elektronicznej.
2. Minimalny okres przechowywania: **5 lat**.
3. Dostęp do dokumentacji ma tylko personel upoważniony.