
Skargi

Skargi i wnioski konsumenckie w zakresie HŻŻIPU

Interesantów w sprawach skarg i wniosków dot. higieny żywności i żywienia przyjmują wyznaczeni pracownicy NS/HŻŻIPU Wojewódzkiej Stacji Sanitarno Epidemiologicznej w Katowicach od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy 7³⁰-15⁰⁵.

Do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań i działalności Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego właściwy jest Śląski Państwowy Wojewódzki Inspektor Sanitarny sprawujący nadzór nad działalnością Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego.

Uwaga: W pozostałych przypadkach np.: nieprawidłowy stan sanitarno- higieniczny, niewłaściwa jakość środków spożywczych, skargę należy złożyć do terenowo właściwego Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego.

Skargi i wnioski konsumentów mogą być składane w formie: pisemnej, telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną bądź ustnie do protokołu.

Podanie to powinno zawierać co najmniej:

- imię i nazwisko oraz adres osoby składającej skargę,
- nazwę i adres placówki, której dotyczy skarga, dowód zakupu,
- informacje dotyczące produktu (nazwa producenta, data ważności, gramatura/pojemność...)
- przedmiot sprawy(postawione zarzuty).

Pracownicy Państwowej Inspekcji Sanitarnej są zobowiązani do przestrzegania zapisów ustawy o ochronie danych osobowych. Skargi i wnioski **nie zawierające imienia i nazwiska** oraz adresu wnoszącego czy adresu placówki pozostawia się **bez rozpoznania**, toteż w przypadku anonimowej skargi organ nie ma obowiązku jej rozpatrzenia. Jednakże mając na uwadze ustawowy nadzór nad zakładami oraz bezpieczeństwo klientów organ może podjąć czynności wyjaśniające i sprawdzające.

Uwaga:

- Żywność niewłaściwej jakości **dostarczana przez konsumentów** bezpośrednio do Powiatowych czy Wojewódzkiej Stacji Sanitarno - Epidemiologicznych w ramach składanej skargi **nie może być uznana za próbkę do badań**.

- **W przypadku konieczności zbadania żywności uznanej przez konsumenta jako mogącą zagrażać zdrowiu lub życiu, urzędową próbkę do badań laboratoryjnych pobiera w zakładzie przedstawiciel Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego załatwiającego skargę.**

W przypadku żywności pochodzenia zwierzęcego (mleko, mięso, ryby, jaja) jeśli zachodzi podejrzenie, że do naruszenia doszło w zakładzie produkcyjnym, to skarga/zgłoszenie winna być przekazana terytorialnie właściwemu lekarzowi weterynarii, nadzorującemu dany zakład.

Terminy załatwiania skarg i wniosków:

Skargi (wnioski) załatwiane są bez zbędnej zwłoki, jednakże gdy skarga (wniosek) wymaga uzgodnień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt - załatwiana jest w terminie 1 miesiąca od daty otrzymania. Skargi (wnioski) szczególnie skomplikowane załatwiane są nie później niż w ciągu 2 miesięcy od dnia wszczęcia postępowania wyjaśniającego.