

REGULAMIN

z dnia 2 października 2025 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków kierowanych do Technomed jako jednostki certyfikującej dla kwalifikacji wolnorynkowej „Zaopatrywanie w sklepach w wyroby medyczne produkowane seryjnie”

§ 1. Cel regulaminu

Celem niniejszego regulaminu jest określenie zasad, trybu oraz procedury przyjmowania, rozpatrywania i dokumentowania skarg oraz wniosków związanych z działalnością jednostki certyfikującej Technomed w zakresie prowadzenia procesu walidacji i certyfikacji dla kwalifikacji wolnorynkowej „Zaopatrywanie w sklepach w wyroby medyczne produkowane seryjnie”.

§ 2. Zakres podmiotowy

Regulamin ma zastosowanie do skarg i wniosków składanych przez:

- 1) osoby przystępujące do procesu walidacji,
- 2) osoby posiadające certyfikat,
- 3) instytucje współpracujące z Technomed,
- 4) inne zainteresowane podmioty posiadające interes prawny lub faktyczny w zakresie objętym regulaminem.

§ 3. Zakres przedmiotowy

Skargi i wnioski mogą dotyczyć w szczególności:

1. przebiegu procesu walidacji i certyfikacji, w tym sposobu oceny kompetencji oraz przeprowadzania egzaminów,
2. działań lub decyzji podejmowanych przez pracowników lub przedstawicieli Technomed w ramach procesu walidacji i certyfikacji,
3. przestrzegania zasad bezstronności, poufności oraz równego traktowania uczestników procesu,
4. jakości przekazywanych informacji oraz komunikacji z osobami zainteresowanymi procesem walidacji lub certyfikacji,
5. warunków organizacyjnych i technicznych towarzyszących realizacji procesu walidacji i certyfikacji,
6. innych zagadnień mogących mieć wpływ na prawidłowy przebieg walidacji i certyfikacji w zakresie ww. kwalifikacji.

§ 4. Forma składania skargi lub wniosku

1. Skargi oraz wnioski mogą być składane:
 - 1) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: certyfikacja@technomed.org.pl,
 - 2) za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Technomed.
2. Skargi i wnioski składane w innej formie mogą nie zostać rozpatrzone, chyba że okoliczności sprawy uzasadniają ich uwzględnienie.

§ 5. Wymogi formalne skargi lub wniosku

1. Każda skarga lub wniosek powinna zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko osoby składającej,
 - 2) dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi (adres e-mail lub numer telefonu),
 - 3) opis stanu faktycznego stanowiącego podstawę skargi lub wniosku,
 - 4) wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu rozpatrzenia wniosku, udzielenia odpowiedzi oraz realizacji obowiązku dokumentacyjnego, o którym mowa w niniejszym regulaminie.
2. Do zgłoszenia mogą zostać dołączone dokumenty pomocnicze, w szczególności: kopie dokumentów, zrzuty ekranu, korespondencja itp., jeżeli są istotne dla rozpatrzenia sprawy.
3. Skargi i wnioski niespełniające wymogów określonych w ust. 1 mogą zostać pozostawione bez rozpoznania.

§ 6. Tryb rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski spełniające wymagania formalne są rejestrowane w systemie obsługi zgłoszeń Technomed.
2. Technomed potwierdza przyjęcie zgłoszenia w terminie do 5 dni roboczych od daty jego wpływu.
3. Skargi i wnioski są analizowane przez Komisję Nadzoru nad Certyfikacją, powołaną przez Technomed.
4. Ostateczna odpowiedź wraz z uzasadnieniem zostaje przekazana osobie składającej zgłoszenie w terminie do 30 dni roboczych od daty jego przyjęcia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony, o czym osoba składająca zostanie poinformowana.

§ 7. Działania następcze

W przypadku uznania zgłoszenia za zasadne, Technomed może podjąć w szczególności następujące działania:

- 1) sprostowanie lub uzupełnienie przekazanej informacji,
- 2) udzielenie wyjaśnień oraz złożenie przeprosin,
- 3) wdrożenie działań naprawczych lub modyfikację procedur certyfikacyjnych.

§ 8. Dokumentacja

1. Wszelkie skargi, wnioski oraz działania podejmowane w związku z ich rozpatrzeniem są dokumentowane i przechowywane przez Technomed przez okres 5 lat od daty ich zakończenia.
2. Dokumentacja prowadzona jest w sposób zapewniający poufność oraz zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych.