

PROCEDURA ZAPEWNIANIA JAKOŚCI KWALIFIKACJI

	Tytuł:	Procedura Skarg i Odwołań Kwalifikacja: „Organizowanie gospodarki odpadami medycznymi w miejscach ich wytwarzania”		
	Numer:	P3.1	Data:	03.10.2025 r.
	Wydanie:	2	Strony:	9
	Opracował(a)	Paweł Wowkonowicz		

1.0 ZAWARTOŚĆ PROCEDURY:

1.0	ZAWARTOŚĆ PROCEDURY:.....	1
2.0	CEL.....	2
3.0	ZAKRES	2
4.0	ODPOWIEDZIALNOŚĆ.....	2
5.0	DEFINICJE	2
6.0	OPIS POSTĘPOWANIA (METODOLOGIA)	2
7.0	DOKUMENTY ZWIĄZANE Z PROCEDURĄ.....	6
8.0	WYKAZ ZMIAN	6
9.0	ZATWIERDZENIE PROCEDURY.....	7
10.0	WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW.....	7

2.0 Cel

Celem procedury jest ustalenie systemu składania i rozpatrywania odwołań oraz skarg dotyczących prowadzenia walidacji kwalifikacji „Organizowanie gospodarki odpadami medycznymi”

3.0 Zakres

Wszystkie obszary związane z walidacją kwalifikacji „Organizowanie gospodarki odpadami medycznymi”

4.0 Odpowiedzialność

Pełnomocnik Biura ds. Certyfikacji jest odpowiedzialny za właściwe wdrażanie procedury oraz wprowadzanie działań minimalizujących ilość odwołań oraz skarg.

Eksperti są odpowiedzialni za rzetelne, obiektywne i bezstronne rozpatrywanie odwołań.

5.0 Definicje

Skarga - wyrażenie niezadowolenia z jakiegokolwiek aspektu prowadzonej działalności prowadzonej przez Biuro ds. Certyfikacji

Odwołanie - pismo składane przez osobę niezadowoloną z podjętej przez Komisję Weryfikacyjną bądź Biuro ds. Certyfikacji decyzji prośbą o ponowne rozpatrzenie sprawy i zmianę decyzji.

Kandydat – osoba podchodząca do procesu walidacji

Biuro ds. Certyfikacji – jednostka w IOŚ-PIB koordynująca proces walidacji i certyfikacji

Komisja Weryfikacyjna - Zespół składający się z dwóch ekspertów oraz koordynatora walidacji spełniających wymagane kompetencje członków komisji dla danej kwalifikacji.

Koordynator walidacji - pracownik IOŚ-PIB spełniający warunek uczestniczenia w Komisji Weryfikacyjnej danej kwalifikacji

Walidacja – wieloetapowy proces sprawdzania, czy niezależnie od sposobu uczenia się kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte; walidacja prowadzi do certyfikacji

6.0 Opis Postępowania (Metodologia)

6.1 Składanie odwołania do Biura ds. Certyfikacji.

6.1.1 Następujące odwołanie może zostać złożone przez kandydata:

- Odwołanie od decyzji dotyczącej wyniku weryfikacji
- Odwołanie od decyzji nieprzyjęcia wniosku rejestracyjnego z uwagi na ryzyko wystąpienia konfliktu interesów.

6.1.2 Odwołanie składane jest na formularzu *F3.1- Formularz Odwołań* znajdującym się w Załączniku 1 do niniejszej procedury. Kopie papierowe formularza odwołań dostępne są w Biurze ds. Certyfikacji.

6.1.3 Odwołanie dotyczące jednej sprawy może być złożone tylko raz

6.1.4 Odwołanie od wyniku weryfikacji:

- Odwołanie może zostać złożone w ciągu 7 dni od otrzymania wyników walidacji.

- Biuro ds. Certyfikacji ma 14 dni na rozpatrzenie odwołania i przesłanie decyzji kandydatowi.
- Kandydat chcący odwołać się od decyzji Komisji Weryfikacyjnej wypełnia właściwą rubrykę na stronie pierwszej formularza *F3.1 - Formularz Odwołań* i składa go do Biura ds. Certyfikacji. Biuro uznaje również odwołania przesłane pocztą elektroniczną w formie skanu wypełnionego i podpisanego formularza.
- Odwołanie może być rozpatrzone w całości pozytywnie, czyli uznane zostają wszystkie kryteria do wyniku których złożone zostało odwołanie, lub częściowo.
- W przypadku uznania wszystkich brakujących kryteriów w procesie rozpatrywania odwołania kandydat otrzymuje certyfikat.
- W przypadku uznania wszystkich brakujących kryteriów by maksymalnie 5 kryteriów uczenia się były niepotwierdzone, kandydat otrzymuje możliwość podejścia do weryfikacji poprawkowej.

6.1.5 Odwołanie od decyzji nieprzyjęcia wniosku rejestracyjnego z uwagi na ryzyko wystąpienia konfliktu interesów

Jeżeli kandydat nie zgadza się z przedstawionymi przez Biuro ds. Certyfikacji powodami odrzucenia wniosku rejestracyjnego (w danym naborze) z powodu możliwości wystąpienia ryzyka konfliktu interesów, może odwołać się od decyzji wypełniając formularz odwołań. Odwołanie powinno być złożone w wersji papierowej lub elektronicznie (skan dokumentu) w ciągu 7 dni od otrzymania informacji. Biuro ds. Certyfikacji ma 14 dni na rozpatrzenie odwołania i przekazanie decyzji.

6.2 Postępowanie z odwołaniami

W przypadku odwołania od decyzji dotyczącej wyniku weryfikacji Biuro ds. Certyfikacji przyjmuje poprawnie wypełnione formularze odwołań przez okres 7 dni od dnia przekazania kandydatowi decyzji walidacyjnej.

Po otrzymaniu odwołania pracownik Biura ds. Certyfikacji rejestruje jego wpłynięcie wypełniając rejestr odwołań, nadaje mu kolejny numer i wpisuje datę wpłynięcia odwołania.

W przypadku nieprecyzyjnie opisanego zakresu odwołania Biuro ds. Certyfikacji kontaktuje się z kandydatem w celu uszczegółowienia opisu.

Biuro ds. Certyfikacji ma na rozpatrzenie i powiadomienie kandydata o rezultacie odwołania 14 dni.

6.2.1 Rozpatrywanie odwołań od decyzji dotyczącej wyniku weryfikacji.

- Po zarejestrowaniu odwołania przekazywane jest ono kierownikowi Biura ds. Certyfikacji, który może osobiście je rozpatrzyć bądź wyznaczyć do tego celu pracownika biura.
- W pierwszej kolejności należy sprawdzić protokół z weryfikacji.
 - W przypadku gdy decyzja o niezaliczeniu kryterium była jednoznaczna, czyli dwóch ekspertów Komisji Weryfikacyjnej nie zaliczyło kryterium, odwołanie rozpatrywane jest negatywnie
 - W przypadku gdy decyzja o niezaliczeniu kryterium nie była jednoznaczna, czyli opinie dwóch ekspertów Komisji Weryfikacyjnej były rozbieżne, a decyzję niezatwierdzenia kryterium podjął koordynator należy zwrócić się o ocenę trzeciego eksperta nie będącego w Komisji Weryfikacyjnej w trakcie weryfikacji odwołującego się kandydata.
- Pełnomocnik biura wyznacza trzeciego eksperta z Listy Ekspertów do Komisji Weryfikacyjnej.
- Należy sprawdzić spełnienie warunku braku konfliktu interesów wyznaczonego eksperta zgodnie z procedurą P2 – Procedura Bezstronności.
- Biuro ds. Certyfikacji przesyła kopie formularza odwołania oraz kopie stosownych dokumentów z procesu walidacji (protokół z walidacji oraz formularze oceny ekspertów) do trzeciego eksperta.
- Trzeci ekspert ma 7 dni na dokonanie oceny odwołania. Wynik oceny wpisuje do formularza odwołania. Ekspert przesyła kopię wypełnionej części formularza odwołań mailem do Biura ds. Certyfikacji.
- Na podstawie kolejnych etapów rozpatrywania odwołania Pełnomocnik Biura ds. Certyfikacji wypełni część dotyczącą wyniku. Podpisany wynik rozpatrzenia odwołania wysyłany jest mailem do kandydata .
- Jeżeli przynajmniej jedno kryterium zostanie zaliczone w wyniku odwołania to Biuro ds. Certyfikacji podejmuje następujące czynności:
 - Załącza do protokołu z walidacji jego aktualizację
 - Wystawia nowe zaświadczenie o zaliczonych kryteriach – jeżeli nie wszystkie są zaliczone
 - Wystawia certyfikat zaliczenia kwalifikacji – jeżeli wszystkie kryteria są zaliczone
 - Przesyła dokumenty do kandydata zgodnie z wymaganiami

6.2.2 W przypadku odwołania kandydata od decyzji nieprzyjęcia wniosku rejestracyjnego z uwagi na ryzyko wystąpienia konfliktu interesów.

- Biuro ds. Certyfikacji przesyła ekspertowi, który wykazał możliwe ryzyko konfliktu interesów, odwołanie wraz z danymi osobowymi kandydata, z prośbą o ponowne rozpatrzenie.
- Na podstawie dodatkowych informacji ekspert możliwie szczegółowo analizuje czy kandydat brał udział w prowadzonym przez niego szkoleniu okresie 6 miesięcy poprzedzających termin planowanej walidacji,
- Ekspert przesyła do Biura ds. Certyfikacji wynik oceny odwołania w ciągu 7 dni roboczych.
- W przypadku pozytywnej oceny, ekspert ponownie wypełnia i podpisuje formularz *F2 - Formularz oceny bezstronności członka Komisji Weryfikacyjnej*. Biuro ds. certyfikacji w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania odwołania przesyła wynik oceny kandydatowi wraz z informacją o dalszym postępowaniu.

6.2.3 Przebieg rozpatrywania odwołania jest dokumentowany w formularzu *F3.1- Formularz Odwołań*.

6.2.4 Wypełniony przez kandydata, osoby uczestniczące w rozpatrywaniu odwołania oraz przez Pełnomocnika Biura ds. Certyfikacji *F3.1- Formularz Odwołań* wraz z wszystkimi załącznikami lub towarzyszącymi dokumentami jest przechowywany w dokumentach dotyczących kandydata, który złożył odwołanie.

6.2.5 Kopia ostatniej strony wypełnionego formularza *F3.1* przesyłana jest mailem do kandydata przez Biuro ds. Certyfikacji.

6.2.6 Biuro ds. Certyfikacji postępuje zgodnie z przedstawioną w formularzu procedura dotycząca kandydata.

6.2.7 Biuro ds. Certyfikacji udziela wyjaśnień dotyczących składania odwołań.

6.3 Postępowanie ze skargami

6.3.1 Skarga może być przyjęta przez Biuro ds. Certyfikacji w formie telefonicznej, przez e-maila lub pisemnie.

6.3.2 Skargi mogą dotyczyć:

- Braku dostarczenia należytej informacji dotyczącej procesu walidacji;
- Niezapewnienia właściwych warunków podczas trwania walidacji;
- Przebiegu procesu walidacji;

- Kompetencji i kwalifikacji Komisji Weryfikacyjnej;
 - Innych przyczyn mających bezpośredni lub pośredni wpływ na wynik walidacji kompetencji kandydata.
- 6.3.3 Wszystkie skargi wpływające do Biura ds. Certyfikacji są rejestrowane w formularzu *F3.2 - Formularz Rozpatrywania Skarg i Zażaleń*.
- 6.3.4 Każda skarga jest rozpatrywana i analizowana przez Pełnomocnika biura.
- 6.3.5 Kolejne etapy przebiegu procesu załatwiania skargi są opisywane w formularzu *F3.2 - Formularz Rozpatrywania Skarg i Zażaleń*.
- 6.3.6 Pełnomocnik może wyznaczyć pracownika Biura ds. Certyfikacji do przeprowadzenia postępowania dotyczącego złożonej skargi.
- 6.3.7 W razie potrzeby Pełnomocnik, lub pracownik przez niego wyznaczony kontaktuje się z kandydatem, który złożył skargę celem doprecyzowania przyczyn oraz problemów związanych z tą skargą.
- 6.3.8 W przypadku gdy skarga jest uzasadniona Pełnomocnik Biura ds. Certyfikacji określa działania niezbędne by wyeliminować przyczynę. Kierownik biura sprawdza czy przyczyna została wyeliminowana w wyznaczonym terminie i czy podjęte zostały właściwe środki zapobiegawcze.
- 6.3.9 W przeciągu dwóch tygodni od złożenia skargi, Biuro ds. Certyfikacji informuje składającego skargę o wynikach związanych z rozpatrzeniem skargi.
- 6.3.10 Dokumentacja z rozpatrywania skarg i zażaleń przechowywana jest w segregatorze „ Skargi i Zażalenia”

7.0 Dokumenty Związane z Procedurą

P2 – Procedura Bezstronności

F3.1 - Formularz Odwołań

F3.2 – Formularz Rozpatrywania Skarg i Zażaleń

8.0 Wykaz zmian

<i>Nr Wydania</i>	<i>Opis zmian</i>	<i>Autor</i>	<i>Data</i>	<i>Podpis</i>
1	Wydanie Oryginalne	Bartosz Malowaniec	12.12.2018	
2	Korekta	Paweł Wowkonowicz	10.08.2022	
3	Wydanie drugie	Paweł Wowkonowicz	03.10.2025	

9.0 Zatwierdzenie Procedury

Zatwierdzone Przez:

Dnia: 01.03.10.2025

Podpis: 

10.0 Wykaz Załączników

Załącznik 1 – Formularz Odwołań

Załącznik 2 – Formularz Rozpatrywania Skarg i Zażaleń

Biuro ds.**Certyfikacji**Numer odwołania
(nadaje Biuro ds. Certyfikacji)**Wypełnia kandydat**

Imię i Nazwisko

Data walidacji

Przedmiot odwołania:

(w przypadku odwołań od wyniku walidacji proszę podać możliwie dużo informacji dotyczącej przedmiotu odwołania:
numery kryteriów efektów uczenia się, pytanie lub zadanie symulacyjne etc.,)

Uzasadnienie odwołania

Data i podpis

Przyjęcie odwołania (wypełnia Biuro ds. Certyfikacji)

Imię i Nazwisko

Data i godzina przyjęcia odwołania

Podpis

**Biuro ds.
Certyfikacji**

Numer ewidencyjny skargi

Składający skargę

Imię i Nazwisko:

Dane kontaktowe

Forma zgłoszenia

Data zgłoszenia

Przedmiot skargi (opis)**Przyczyny zaistnienia złożonej skargi (z analizy)****Plan postępowania w celu załatwienia skargi jeżeli jest uzasadniona****Sprawozdanie z zakończenia postępowania dotyczącego złożonej skargi**

Potwierdzam zakończenie postępowania dotyczącego niniejszej skargi zgodnie z powyższym sprawozdaniem.

Imię i Nazwisko

Miejsce/data Podpis Kierownika Biura ds. certyfikacji