

Procedura Nr	PM-03
Obowiązuje od	22 kwietnia 2025 r.
Wersja Nr	02
obowiązuje od	21 października 2025 r.
Tytuł:	PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG I POLUBOWNEGO ZAŁATWIANIA SPRAW
Załącznik nr 1	wzór skargi na Członka Kodeksu
Załącznik nr 2	wzór skargi na Podmiot Monitorujący

SŁOWNIK ZASTOSOWANYCH POJĘĆ

Spółka	Omni Modo sp. z o.o.
Podmiot Monitorujący	Wyodrębniona w ramach struktury organizacyjnej Spółki niezależna i samodzielna komórka organizacyjna, która pełni rolę i realizuje zadania podmiotu monitorującego, w rozumieniu Kodeksu.
Dyrektor Podmiotu Monitorującego	Osoba powołana przez Spółkę do samodzielnej i niezależnej realizacji zadań Podmiotu Monitorującego, określonych w Kodeksie i procedurach Podmiotu Monitorującego, jak również za organizację pracy Personelu.
Procedura	Niniejsza procedura rozpatrywania skarg i polubownego załatwiania spraw.
Kodeks	Kodeks postępowania dotyczący przetwarzania danych osobowych przez prywatne agencje badawcze.
Twórca Kodeksu	Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku.
Członek Kodeksu	Podmiot, który przystąpił do stosowania Kodeksu.
Personel	Personel Podmiotu Monitorującego, jego pracownicy lub współpracownicy.
Organ nadzorczy	Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

CEL

Celem Procedury jest:

1. Przyjęcie przez Podmiot Monitorujący zasad przyjmowania, rejestrowania, oceny, monitorowania oraz rozpatrywania skarg na Członków Kodeksu lub Podmiot Monitorujący.
2. Przyjęcie przez Podmiot Monitorujący zasad przyjmowania i rozpatrywania odwołań od rozstrzygnięć Podmiotu Monitorującego w sprawie wniesionych skarg na Członków Kodeksu.
3. Przyjęcie przez Podmiot Monitorujący zasad polubownego załatwienia sprawy, która jest dobrowolną i alternatywną formą rozstrzygnięcia sporu.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Każda osoba może złożyć do Podmiotu Monitorującego skargę na Członka Kodeksu, dotyczącą naruszenia Kodeksu lub sposobów jego wdrożenia.
2. Każda osoba może złożyć do Podmiotu Monitorującego skargę na Podmiot Monitorujący, dotyczącą niewywiązywania się Podmiotu Monitorującego ze swoich zadań i obowiązków.
3. W przypadku wpłynięcia skargi na Członka Kodeksu, Podmiot Monitorujący w pierwszej kolejności podejmuje próbę polubownego rozstrzygnięcia sporu pomiędzy skarżącym a Członkiem Kodeksu.
4. Decyzje podejmowane przez Podmiot Monitorujący na podstawie Procedury, w tym sankcje nakładane na Członków Kodeksu, nie podlegają konsultacji ani zatwierdzeniu przez Twórcę Kodeksu oraz Członków Kodeksu.
5. Procedura jest udostępniana publicznie przez Podmiot Monitorujący na swojej stronie internetowej.
6. Podmiot monitorujący podaje do publicznej wiadomości decyzje dotyczące rozpatrzonych skarg z zachowaniem ochrony praw i wolności innych osób, w tym ochrony danych osobowych osób fizycznych. Decyzje publikowane są na stronie internetowej Podmiotu monitorującego w terminie 14 dni od dnia upływu terminu do odwołania się od decyzji, a w przypadku wniesienia odwołania, w terminie 14 dni od wydania rozstrzygnięcia po rozpatrzeniu odwołania.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Za realizację Procedury odpowiedzialny jest Dyrektor Podmiotu Monitorującego.

PRZEBIEG PROCEDURY

1. Skarga na Członka kodeksu

- 1.1. Skargę na Członka Kodeksu można złożyć poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail: kontakt@podmiotmonitorujacy.pl albo pisemnie na adres korespondencyjny

Podmiotu Monitorującego: Omni Modo sp. z o.o., ul Grochowska 355, 03-822 Warszawa. Osoba wnosząca skargę na piśmie powinna umieścić na kopercie wyraźną adnotację wskazującą, że jest to korespondencja skierowana do Podmiotu Monitorującego, np. poprzez adnotację: „Podmiot Monitorujący”.

- 1.2. Skarga na Członka Kodeksu może zostać wniesiona na wzorze określonym w Załączniku nr 1 do Procedury.
- 1.3. Skarga na Członka Kodeksu powinna zawierać:
 - a) imię, nazwisko oraz dane kontaktowe umożliwiające kontakt ze skarżącym, w tym np. adres e-mail lub adres do korespondencji lub numer telefonu;
 - b) nazwę oraz adres Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga;
 - c) dokładny opis naruszenia Kodeksu, które jest przedmiotem skargi na Członka Kodeksu wraz ze wskazaniem istotnych faktów i dat;
 - d) informacje oraz dowody, które umożliwią analizę naruszenia Kodeksu, które jest przedmiotem Skargi;
 - e) informację czy skarżący zwracał się uprzednio z tożsamą skargą do Organu nadzorczego lub sądu powszechnego;
 - f) informację czy skarżący wyraża wolę polubownego załatwienia sprawy.
- 1.4. Podmiot Monitorujący przekazuje skarżącemu potwierdzenie przyjęcia skargi w terminie 7 dni od jej otrzymania, na adres wskazany w skardze oraz rejestruje skargę w rejestrze skarg, o którym mowa w pkt 5 Procedury.
- 1.5. W przypadku, gdy skarga nie zawiera elementów wskazanych w pkt 1.3. Procedury, Podmiot Monitorujący wraz z potwierdzeniem przyjęcia skargi, zwraca się do skarżącego o uzupełnienie skargi. W przypadku nieuzupełnienia skargi w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, Podmiot Monitorujący pozostawia skargę bez rozpatrzenia, informując o tym skarżącego na adres wskazany w skardze, chyba że skarżący nie przekazał danych kontaktowych umożliwiających kontakt.
- 1.6. Podmiot Monitorujący, po otrzymaniu skargi spełniającej wymagania wskazane w pkt 1.3. Procedury, wzywa Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga do złożenia wyjaśnień w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując na uchybienia oraz przekazując kopię skargi. W przypadku, gdy skarżący wyraził wolę polubownego załatwienia sprawy, Podmiot Monitorujący zwraca się do Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga, o potwierdzenie, czy wyraża on wolę polubownego załatwienia sprawy. Jeżeli Członek Kodeksu potwierdzi taką wolę, Podmiot Monitorujący zawiesza rozpatrzenie skargi i niezwłocznie rozpoczyna procedurę polubownego załatwienia sprawy, zgodnie z pkt 4 Procedury.
- 1.7. Podmiot Monitorujący rozpatruje skargę w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania skargi, zawierającej elementy wskazane w pkt 1.3. Procedury. W przypadku, gdy sprawa, której dotyczy skarga, jest szczególnie skomplikowana, termin rozpatrzenia skargi może ulec wydłużeniu o kolejny miesiąc, o czym Podmiot Monitorujący informuje skarżącego oraz Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga.

- 1.8. Podmiot Monitorujący może zwracać się w toku rozpatrywania skargi do skarżącego lub Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga, o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów.
- 1.9. W zależności od okoliczności konkretnej sprawy, Podmiot Monitorujący może po rozpatrzeniu skargi:
- a) stwierdzić, że skarga jest bezzasadna;
 - b) stwierdzić uchybienia Członka Kodeksu i nakazać ich usunięcie, jak również zobowiązać Członka Kodeksu do przekazania skarżącemu stosownych wyjaśnień w tym zakresie;
 - c) skierować do Członka Kodeksu ostrzeżenie, zawierające informacje o nieprawidłowościach oraz rekomendowanych działaniach zmierzających do uniknięcia podobnych nieprawidłowości w przyszłości;
 - d) zobowiązać Członka Kodeksu do przeprowadzenia dedykowanych szkoleń dla osób odpowiedzialnych za stwierdzone nieprawidłowości;
 - e) podjąć decyzję o przeprowadzeniu zgodnie z Kodeksem i procedurami Podmiotu Monitorującego, czynności sprawdzających u Członka Kodeksu.
- 1.10. Podmiot Monitorujący stosuje sankcje i środki zaradcze określone w pkt 1.9. lit. c) lub d) powyżej, w przypadku, gdy z okoliczności przeprowadzonego postępowania, w tym z charakteru stwierdzonych nieprawidłowości wynika, że ich zastosowanie może mieć znaczący wpływ na uniknięcie podobnych nieprawidłowości w przyszłości. Podmiot Monitorujący może podjąć decyzję o przeprowadzeniu czynności sprawdzających u Członka Kodeksu, zgodnie z pkt 1.9. lit. e) powyżej, w szczególności w przypadku, gdy postępowanie przeprowadzone na podstawie skargi wykazało liczne nieprawidłowości, których wyjaśnienie wymaga przeprowadzenia czynności sprawdzających u Członka Kodeksu.
- 1.11. Podmiot Monitorujący informuje skarżącego o postępach postępowania, w tym w szczególności o zwróceniu się do Członka Kodeksu o wyjaśnienia oraz o zakończeniu postępowania i jego efektach. Podmiot Monitorujący informuje skarżącego o możliwości złożenia odwołania od rozstrzygnięcia Podmiotu Monitorującego, zgodnie z pkt 3 Procedury. Informacje przekazywane są za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych przez skarżącego w skardze.
- 1.12. Podmiot Monitorujący informuje Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga o zakończeniu postępowania oraz o jego efektach, w tym w szczególności o sankcjach nałożonych na Członka Kodeksu w związku ze skargą. Podmiot Monitorujący informuje Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga o możliwości złożenia odwołania od rozstrzygnięcia Podmiotu Monitorującego, zgodnie z pkt 3 Procedury. Informacje przekazywane są za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych przez Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga.
- 1.13. Podmiot Monitorujący informuje Organ nadzorczy oraz Twórcę Kodeksu o każdym przypadku zawieszenia Członka Kodeksu lub jego skreślenia z listy podmiotów

stosujących Kodeks, przedstawiając uzasadnienie zastosowanych sankcji oraz kroki podjęte w celu ich wykonania.

2. Skarga na Podmiot Monitorujący

- 2.1. Skargę na Podmiot Monitorujący można złożyć poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail: kontakt@podmiotmonitorujacy.pl albo pisemnie na adres korespondencyjny Podmiotu Monitorującego: Omni Modo sp. z o.o., ul Grochowska 355, 03-822 Warszawa.
- 2.2. Skarga na Podmiot Monitorujący może zostać wniesiona na wzorze określonym w Załączniku nr 2 do Procedury.
- 2.3. Skarga na Podmiot Monitorujący powinna zawierać:
 - a) imię, nazwisko oraz dane kontaktowe umożliwiające kontakt ze skarżącym, w tym np. adres e-mail lub adres do korespondencji lub numer telefonu;
 - b) dokładny opis nieprawidłowości w zakresie wywiązywania się przez Podmiot Monitorujący ze swoich zadań i obowiązków;
 - c) informacje oraz dowody, które umożliwią Podmiotowi Monitorującemu analizę skargi wraz ze wskazaniem istotnych faktów i dat;
 - d) informację czy skarżący zwracał się uprzednio z tożsamą skargą do Organu nadzorczego lub sądu powszechnego.
- 2.4. Podmiot Monitorujący przekazuje skarżącemu potwierdzenie przyjęcia skargi w terminie 7 dni od jej otrzymania, na adres wskazany w skardze oraz rejestruje skargę w rejestrze skarg, o którym mowa w 5 Procedury.
- 2.5. W przypadku, gdy skarga nie zawiera elementów wskazanych w pkt 2.3. Procedury, Podmiot Monitorujący wraz z potwierdzeniem przyjęcia skargi, zwraca się do skarżącego o uzupełnienie skargi. W przypadku nieuzupełnienia skargi w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, Podmiot Monitorujący pozostawia skargę bez rozpatrzenia, informując o tym skarżącego na adres wskazany w skardze, chyba że skarżący nie przekazał danych kontaktowych umożliwiających kontakt.
- 2.6. Podmiot Monitorujący rozpatruje skargę w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania skargi, zawierającej elementy wskazane w pkt 2.3. Procedury. W przypadku, gdy sprawa, której dotyczy skarga, jest szczególnie skomplikowana, termin rozpatrzenia skargi może ulec wydłużeniu o kolejny miesiąc, o czym Podmiot Monitorujący informuje skarżącego.
- 2.7. Podmiot Monitorujący rozpatruje skargę z wyłączeniem Personelu, który jest lub był zaangażowany w realizację zadań i obowiązków, których dotyczy skarga.
- 2.8. W zależności od okoliczności konkretnej sprawy, Podmiot Monitorujący może po rozpatrzeniu skargi:
 - a) stwierdzić, że skarga jest bezzasadna;

- b) stwierdzić uchybienia Podmiotu Monitorującego w zakresie niewywiązywania się ze swoich zadań i obowiązków oraz niezwłocznie wdrożyć działania w celu usunięcia uchybień.
- 2.9. Podmiot Monitorujący informuje skarżącego o postępach postępowania zainicjowanego jego skargą, w tym w szczególności o zakończeniu postępowania i jego efektach. Podmiot Monitorujący informuje skarżącego o możliwości złożenia skargi do Organu nadzorczego na rozstrzygnięcie Podmiotu Monitorującego. W takim przypadku nie przysługuje skarżącemu prawo do złożenia odwołania, o którym mowa w pkt 3 Procedury. Informacje przekazywane są za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych przez skarżącego w skardze.

3. Odwołanie od rozstrzygnięcia skargi na Członka Kodeksu

- 3.1. Zarówno skarżącemu, jak i Członkowi Kodeksu, którego dotyczy skarga, przysługuje prawo do złożenia odwołania od rozstrzygnięcia skargi na Członka Kodeksu.
- 3.2. Odwołanie od rozstrzygnięcia skargi na Członka Kodeksu może zostać wniesione w terminie 14 dni od dnia otrzymania rozstrzygnięcia. W przypadku, gdy odwołanie od rozstrzygnięcia skargi na Członka Kodeksu zostanie złożone z przekroczeniem wskazanego terminu, Podmiot Monitorujący pozostawia odwołanie bez rozpatrzenia, informując o tym wnoszącego odwołanie.
- 3.3. Odwołanie od rozstrzygnięcia skargi na Członka Kodeksu można złożyć poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail: kontakt@podmiotmonitorujacy.pl albo pisemnie na adres korespondencyjny Podmiotu Monitorującego: Omni Modo sp. z o.o., ul Grochowska 355, 03-822 Warszawa.
- 3.4. Odwołanie od rozstrzygnięcia skargi na Członka Kodeksu powinno zawierać uzasadnienie zarzutów wobec rozstrzygnięcia skargi przez Podmiot Monitorujący.
- 3.5. Podmiot Monitorujący przekazuje wnoszącemu odwołanie potwierdzenie przyjęcia odwołania w terminie 7 dni od jego otrzymania. W tym samym terminie Podmiot Monitorujący informuje drugą stronę postępowania o fakcie otrzymania odwołania.
- 3.6. Podmiot Monitorujący rozpatruje odwołanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania odwołania. W przypadku, gdy sprawa, której dotyczy odwołanie, jest szczególnie skomplikowana, termin rozpatrzenia odwołania może ulec wydłużeniu, o czym Podmiot Monitorujący informuje wnoszącego odwołanie oraz drugą stronę postępowania.
- 3.7. Podmiot Monitorujący rozpatruje odwołanie od rozstrzygnięcia skargi na Członka Kodeksu z wyłączeniem Personelu, który był zaangażowany w rozpatrywanie skargi, której dotyczy odwołanie.
- 3.8. Podmiot Monitorujący informuje wnoszącego odwołanie o postępach postępowania odwoławczego, w tym w szczególności o jego zakończeniu i jego efektach. Podmiot Monitorujący informuje również o zakończeniu postępowania odwoławczego drugą stronę postępowania. Informacje przekazywane są za pośrednictwem danych

kontaktowych wskazanych przez skarżącego i Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga.

4. Procedura polubownego załatwienia sprawy

- 4.1. Podmiot Monitorujący zachęca skarżącego oraz Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga do rozstrzygnięcia sporu w drodze poniżej określonej procedury polubownego załatwienia sprawy, która jest dobrowolną i alternatywną formą rozstrzygania sporu.
- 4.2. Postępowanie polubowne może zostać rozpoczęte przez Podmiot Monitorujący jedynie w przypadku, gdy skarżący oraz Członek Kodeksu, którego dotyczy skarga wyrażą wolę polubownego załatwienia sprawy, zgodnie z pkt 1.3. lit. f oraz pkt 1.6. Procedury.
- 4.3. W momencie wyrażenia woli polubownego załatwienia sprawy przez obie strony, Podmiot Monitorujący zawiesza rozpatrywanie skargi.
- 4.4. Postępowanie polubowne powinno zostać zakończone w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania od wszystkich stron potwierdzenia woli polubownego załatwienia sprawy i rozpoczęcia postępowania polubownego. W przypadku, gdy sprawa, której dotyczy skarga, jest szczególnie skomplikowana, termin zakończenia postępowania polubownego może ulec wydłużeniu, o czym Podmiot Monitorujący informuje skarżącego oraz Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga.
- 4.5. Postępowanie polubowne jest w pełni dobrowolne. Skarżący oraz Członek Kodeksu, którego dotyczy skarga mogą zrezygnować z udziału w postępowaniu polubownym w każdym momencie. W przypadku rezygnacji z udziału w postępowaniu polubownym przez którąkolwiek ze stron lub jeżeli postępowanie polubowne nie przyniosło efektu, Podmiot Monitorujący kończy postępowanie polubowne i wznawia rozpatrywanie skargi, zgodnie z pkt 1 Procedury.
- 4.6. Postępowanie polubowne może zostać przeprowadzone przez Dyrektora Podmiotu Monitorującego lub wyznaczonego przez niego członka Personelu.
- 4.7. Po rozpoczęciu postępowania polubownego, osoba wyznaczona do jego przeprowadzenia zwraca się do skarżącego oraz Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga o przedstawienie w terminie 7 dni od otrzymania pisma, stanowisk stron zawierającego propozycję polubownego rozstrzygnięcia sporu.
- 4.8. Po otrzymaniu stanowisk stron, osoba wyznaczona do przeprowadzenia postępowania polubownego przekazuje stronom propozycję rozstrzygnięcia sporu, która w możliwym zakresie będzie uwzględniała stanowiska obu stron. W przypadku akceptacji propozycji rozstrzygnięcia przez wszystkie strony w terminie 7 dni od jej otrzymania, osoba wyznaczona do przeprowadzenia postępowania polubownego informuje strony o zakończeniu postępowania polubownego oraz postępowania zainicjowanego skargą.

- 4.9. W przypadku, gdy na podstawie stanowisk stron osoba wyznaczona do przeprowadzenia postępowania polubownego nie będzie w stanie zaproponować rozstrzygnięcia, które może być akceptowalne przez wszystkie strony lub jeżeli strony nie zaakceptują propozycji rozstrzygnięcia sporu zgodnie z pkt 4.7., może ona zaproponować stronom spotkanie w terminie i miejscu uzgodnionym przez strony, w celu ustalenia rozstrzygnięcia, które będzie akceptowalne dla wszystkich stron. Spotkanie może odbyć się w formie zdalnej.
- 4.10. Po spotkaniu, osoba wyznaczona do przeprowadzenia postępowania polubownego sporządza protokół, który zawiera informacje o przebiegu spotkania i zgodnych ustaleniach stron co do polubownego załatwienia sprawy. W przypadku braku porozumienia stron co do polubownego załatwienia sprawy, protokół zawiera informację o zakończeniu postępowania polubownego i wznowieniu rozpatrywania skargi na zasadach określonych w pkt 1 Procedury. Protokół jest doręczany stronom w terminie 14 dni od daty spotkania, za pośrednictwem wskazanych przez nie danych kontaktowych.
- 4.11. Informacje o przeprowadzonym postępowaniu polubownym oraz jego wynikach zamieszcza się w rejestrze skarg, o którym mowa w 5 Procedury.

5. Rejestr skarg

- 5.1. Podmiot Monitorujący prowadzi rejestr wszystkich otrzymanych skarg i wyników postępowań, uwzględniający również postępowania odwoławcze. Rejestr prowadzony jest w formie elektronicznej.
- 5.2. Rejestr skarg zawiera co najmniej:
- a) zwięzły opis skargi oraz datę jej wpływu do Podmiotu Monitorującego;
 - b) wskazanie Członka Kodeksu, którego dotyczy skarga i tożsamości skarżącego;
 - c) sposób rozpatrzenia skargi, w tym ewentualne przyczyny nierozpatrzenia skargi;
 - d) rodzaj nałożonej sankcji lub środka naprawczego wraz z informacją czy zostały wykonane;
 - e) informacje o ewentualnych przyczynach opóźnienia w rozpatrywaniu skargi;
 - f) informacje o podjętych próbach polubownego rozstrzygnięcia sporu i o efektach ewentualnego postępowania polubownego.
- 5.3. Rejestr skarg jest udostępniany Organowi nadzorcemu na jego wniosek.

6. Streszczenie dotyczące podjętych działań

- 6.1. Podmiot Monitorujący informuje Organ nadzorczy, Członków Kodeksu oraz Twórcę Kodeksu zbiorczo w formie streszczenia, o podjętych działaniach w związku ze złożonymi skargami. Streszczenie przekazywane jest raz do roku, nie później niż do końca pierwszego kwartału roku następnego po tym, za które składane jest streszczenie.

- 6.2. Streszczenie, o którym mowa w pkt 6.1. zawiera powody uzasadniające zastosowanie środka naprawczego lub sankcji oraz kroki podjęte w celu ich wykonania. Podmiot Monitorujący przygotowuje sprawozdanie z zachowaniem ochrony praw i wolności osób fizycznych, w tym ochrony ich danych osobowych.

REJESTR ZMIAN PROCEDURY

Wersja	Data	Opis/przyczyna zmian
01	22 kwietnia 2025 r.	Przyjęcie pierwszej wersji Procedury.
02	21 października 2025 r.	Wprowadzenie zmian do Procedury w związku z wezwaniem Organu nadzorczego z 24 września 2025 r., w tym dodanie załączników do Procedury.