

3 Riešenie odvolaní a sťažností

3.1 Cieľ postupu

Cieľom postupu je, aby CERTOP riešil a/alebo preskúmal prichádzajúce odvolania a sťažnosti podľa platných predpisov.

3.2 Oblasť platnosti

Tento postup platí pre celú spoločnosť CERTOP.

3.3 Odkazy

- ISO/IEC 17021:2006 Posúdenie zhody. Požiadavky na organizácie na organizácie vykonávajúce audit a certifikáciu riadiacich systémov.
- ISO/IEC 17000:2004 Posudzovanie zhody. Slovník a všeobecné zásady.

3.4 Definície pojmov

Odvolanie	Písomný dokument voči rozhodnutiu spoločnosti CERTOP o certifikácii
Odvolací proces	V prípade neprijatia rozhodnutí spoločnosti CERTOP o certifikácii, ktorý sa začína zvolaním Správnej rady spoločnosti a uzavrie sa objektívnym rozhodnutím, voči ktorému sa odvolateľ môže opäť odvolať.
Odvolacia komisia	Komisia zvolávaná spôsobom ad hoc a pozostávajúca z 3 nestranných a nezávislých audítorov a/alebo expertov, ktorí na žiadosť Správnej rady spolupracujú, v súvislosti s vyšetrovaním daného odvolania. Majú právo predložiť návrh a v rozhodovaní majú jeden hlas.
Sťažnosť	Pripomienka, ktorá sa vzťahuje na činnosť spoločnosti CERTOP a na jeho personál, ktorá môže prísť v písomnej alebo aj v ústnej podobe. Ďalej sa považujú za sťažnosti aj všetky také hlásenia, ktoré prichádzajú v súvislosti s certifikovanými partnermi CERTOP a ich činnosťou.
Správna rada	Je orgán dohliadajúci na odbornú činnosť spoločnosti CERTOP.

3.5 Okruh zodpovednosti a právomoci

Zodpovednosťou **certifikačného manažéra** je riešenie každého odvolania a sťažnosti v zmysle tohto postupu. Jeho povinnosťou taktiež je postarať sa o to, že v prípade jednotlivých procesov dokumentovanie a následné nápravné a preventívne opatrenia boli vykonané zdokumentovaným a výsledovateľným spôsobom.

Zodpovednosťou **Správnej rady** je v potrebnej miere kontrolovať odbornú činnosť spoločnosti CERTOP, v prípade potreby prijať uznesenie na rozvoj a zlepšenie odbornej práce.

Zodpovednosťou **každého pracovníka** spoločnosti CERTOP je, aby k nim prichádzajúce sťažnosti postúpili ďalej na **certifikačného manažéra**.

3.6 Regulácia procesu

3.6.1 Riešenie odvolaní

Odvolanie je možné podať proti rozhodnutiu spoločnosti CERTOP v písomnej forme **certifikačnému manažérovi** spoločnosti do 15 dní od prevzatia namietaného rozhodnutia. Odvolanie musí obsahovať nasledujúce náležitosti:

- údaje odvolávajúcej strany,
- predmet a dôvod odvolania,
- dátum a podpis oprávnenými osobami v mene spoločnosti.

V prípade odvolania odvolávajúca strana je povinná zaplatiť kauciu v hodnote 300,-€, dátum zaplataenia tejto kaucie je zároveň aj dátumom prevzatia odvolania, takže vyšetrovanie odvolania sa spustí po zložení danej sumy kaucie. Prichádzajúci odvolanie prevezme a zaeviduje konateľ, potom postúpi **predstavitel'ovi manažmentu pre kvalitu**, ktorý sa založením listu nezhody postará o sledovateľnosť odvolania a následne po uzavretí

odvolania o zahájení nápravných, preventívnych činností. Pri spustení **hárku odlišností manažéra pre kvalitu** v písomnej forme informuje odvolateľa o zahájení vyšetovania.

Počas vyšetovania na všetkých dokumentoch, záznamoch, súvisiacej korešpondencii – aj na elektronických listoch – je v každom prípade uvedené číslo **listu nezhody**.

Certifikačný manažér preskúma predmet odvolania a potom zozbiera a preštuduje tie predchádzajúce odvolania, ktoré sa týkali podobných tém. Po preskúmaní predchádzajúcich odvolaní začne vyšetovať prípad a zistenia v písomnej forme oznámi **Odvolateľovi**.

V prípade, že **Odvolateľ** nie je spokojný so zisteniami **certifikačného manažéra** a oznámi to v písomnej forme spoločnosti CERTOP, potom je **certifikačný manažér** povinný zvolať **Správnu radu** a odovzdať vyšetovanie prípadu do ich kompetencie.

Predseda Správnej rady je povinný posúdiť odvolanie do 60 dní od prevzatia odvolania. V takýchto prípadoch je zostavená **Odvolacia komisia**, ktorej členom sú 3 nestranní a nezávislí audítori a/alebo znalci, ktorí súhlasia s účasťou v odvolacom procese.

O zložení **Odvolacej komisie** **certifikačný manažér** v písomnej forme informuje **Odvolateľa**, ktorý má možnosť vzniesť námietky do 8 dní od oznámenia – spolu s odôvodnením – v písomnej forme proti ktorémukolvek členovi **Odvolacej komisie**.

Na základe predložených dôvodov **Správna rada** rozhodne o prijateľnosti alebo o zamietnutí týchto dôvodov. V prípade prijatie dôvodov **Predseda Správnej rady** zmení zloženie **Odvolacej komisie**. V prípade, že do stanoveného termínu nepríde v písomnej forme žiadne pripomenka alebo námietka zo strany **Odvolateľa**, potom zloženie **Odvolacej komisie** sa bude považovať za prijaté.

3-členná ad hoc **Odvolacia komisia** preskúma všetky dokumenty súvisiace s auditmi, ktoré prebiehali v organizácii, rozhodnutia o certifikácii, súvisiace uznesenia a korešpondenciu v záujme toho, aby mohla prijať opodstatnené a podložené rozhodnutie.

V prípadoch, kedy **Odvolacia Komisia** považuje za potrebné, môže vykonať miestnu obhliadku v záujme prijatie objektívneho rozhodnutia. **Komisia** na základe preskúmaných faktov pripraví **hlásenie** a podá návrh **Správnej rade** na prijatie rozhodnutia v súvislosti s daným odvolaním.

Rozhodnutie je prijaté na mimoriadnom zasadnutí **Správnej rady**, kde predstaviteľ **Odvolacej komisie** má 1 hlas. **Správna rada** prijíma svoje rozhodnutie jednoduchou väčšinou, v prípade rovnosti hlasov rozhoduje hlas **Predsedy správnej rady**.

O výsledku **rozhodnutia Správnej rady** **certifikačný manažér** v písomnej forme informuje **Odvolateľa**, kde výsledkom môže byť:

- rozhodnutie o prijatí odvolania,
- rozhodnutie o odmietnutí odvolania (Odvolateľ môže uplatniť právne opravné prostriedky).

3.6.2 Riešenie sťažností

Všetky písomné alebo ústne sťažnosti prichádzajúce do spoločnosti CERTOP sú následne po ich zaevidovaní **preskúmané do 60 dní**. Po nahlásení sťažnosti **certifikačný manažér** spoločnosti CERTOP preskúma oznámenie, či skutočne sa týka takých certifikačných činností, za ktoré spoločnosť CERTOP zodpovedá.

- V prípade, že áno, potom **certifikačný manažér** v čo možno najkratšom termíne v písomnej forme informuje sťažovateľa o tom, že proces vyšetovania bol zahájený a následne o jeho výsledku a uzavretí taktiež v čo možno najkratšom termíne rovnako v písomnej forme ho bude informovať.
- V prípade, že sťažnosť sa netýka certifikačnej činnosti, potom **certifikačný manažér** v čo možno najkratšom termíne v písomnej forme informuje sťažovateľa o svojich zisteniach.

Proces vyšetovania prebieha v systéme pre riadenie kvality, ktorý prevádzkuje spoločnosť CERTOP, kde všetky informácie a dokumenty sú predmetom dôverného nakladania s nimi. O vyšetovaní nie je možné zo strany CERTOP poskytnúť informácie pre iné ako zainteresované subjekty. Výnimkou z toho je:

- Úradný proces, súdne a mimosúdne konania, alebo
- poskytovanie informácií na základe vyzvania Slovenskej národnej akreditačnej služby.

V prípade každej takej nahlásenej sťažnosti, ktorá sa týka certifikovanej organizácie **certifikačný manažér** preskúma výsledky všetkých predchádzajúcich auditov, aby zistil, že s akým výsledkom boli uzavreté jednotlivé posudzovania.

Počas vyšetovania každej nahlásenej sťažnosti **predstaviteľ manažmentu pre kvalitu** - následne po prevzatí a zaevidovaní zo strany **konateľa** – sa založením **listu nezhody** postará o sledovateľnosť. Následne oznámi sťažovateľovi, že vyšetovanie bolo zahájené. Poradové číslo **listu nezhody** je uvedené na všetkých dokumentoch, záznamoch, korešpondencii - aj v elektronickom liste -, ktoré vzniknú počas vyšetovania.

V prípade, že počas vyšetovania CERTOP musí prijať nápravné alebo preventívne opatrenie, potom **manažér pre kvalitu** sa musí postarať o jeho zdokumentovateľnosť a účinnosť.

Zodpovednosťou **certifikačného manažéra** je, aby čo najskôr po nahlásení sťažnosti v záujme vytvorenia potrebnej miery objektívnosti a odôvodnenosti zozbieral potrebný rozsah informácií a dokumentov.

Vyšetovanie, rozhodnutie a následne oznámenie rozhodnutia v súvislosti s opodstatnenou sťažnosťou v každom prípade vykonáva(jú) osoba(y) poverená(é) **certifikačným manažérom** spoločnosti CERTOP, ktorá(é) žiadnym spôsobom nebola(i)- ani momentálne nie je(sú) - zainteresovaná(é) do predmetu sťažnosti.

Po uzavretí vyšetovania sťažnosti **certifikačný manažér** v písomnej forme informuje sťažovateľa o výsledku.

Po oznámení **certifikačný manažér** iniciuje písomnú dohodu, ktorá hovorí o tom, či predmet sťažnosti a riešenie dotyčnej strany zverejnia alebo nie, pokiaľ áno v akej forme a v akom rozsahu. Prípád sa musí zverejniť do 30 dní od jeho uzavretia.