

	Textilní zkušební ústav, s.p. akreditovaný certifikační orgán pro systémy managementu č. 3003 Václavská 6, 658 41 Brno	SD 2.8
POUČENÍ O ODVOLÁNÍ A OPRAVNÝCH PROSTŘEDCÍCH, STÍŽNOSTECH		1/4

Politika pro řešení stížností odvolání a sporů

COS se zavazuje řešit:

- odvolání;
- stížnosti;
- spory;

konstruktivně a rychle podle uvedeného postupu.

Cílem je rychlé a objektivní vyřešení všech případů ke spokojenosti všech stran a zabránit opakování stížností.

COS se zavazuje:

- přijmout nápravná opatření;
- prověřit účinnost nápravných opatření;

aby se stížnosti neopakovaly.

1. ODVOLÁNÍ

1.1. Podání odvolání

Odvolání podává klient proti rozhodnutí o negativním výsledku certifikace nebo dozoru, zcela výjimečně i proti certifikátu. Odvolání nemá odkladný účinek.

COS potvrzuje přijetí odvolání do 15 dnů od obdržení.

1.2. Pravidla pro vyřizování odvolání

Odvolání došlé poštou nebo doručené osobně představitelem klienta je po zaznamenání do knihy došlé pošty a po označení příjmovým číslem postoupeno bez odkladu vedoucímu programu prověrek. Ten informuje MK a vedoucího COS a další řízení probíhá ve vzájemné koordinaci.

Vedoucí COS posoudí, zda odvolání:

- je zdůvodněné a lze mu vyhovět;
- není oprávněné a je nutno přistoupit k jednání s klientem na úrovni statutárních zástupců před tím, než bude zamítnuto nebo postoupeno k řešení v Radě pro certifikaci.

Vedoucí COS dopisem klientovi potvrdí obdržení odvolání a oznámí mu v jakém termínu bude vyřizováno. Upozorní jej, že odvolání nemá odkladný účinek. Tento dopis musí být odeslán do 15 pracovních dnů.

1.3. Postup v případě, že odvolání bude vyhověno

Jestliže vedoucí COS v součinnosti s pracovníky COS, popř. s využitím služeb vnitřního kontrolního systému dojde k závěru, že odvolání je oprávněné, uzná je za oprávněné a klientovi vyhoví. Do 30 dnů zruší napadený výrok a provede všechny potřebné změny v dokumentech tak, aby byla napravena chyba, proti které bylo vzneseno odvolání.

1.4. Postup v případě, že odvolání nebude vyhověno

V případě, že odvolání bylo podáno po stanovené lhůtě, nebo mu nelze vyhovět, protože je názor klienta v rozporu s akreditačními kritérii, postupy COS případně interpretací norem

	Textilní zkušební ústav, s.p. akreditovaný certifikační orgán pro systémy managementu č. 3003 Václavská 6, 658 41 Brno	SD 2.8
POUČENÍ O ODVOLÁNÍ A OPRAVNÝCH PROSTŘEDCÍCH, STÍŽNOSTECH		2/4

ČSN EN ISO řady 9001 a 14001 musí vedoucí COS zajistit, aby před vydáním zamítavého stanoviska COS došlo k jednání s představiteli klienta. Cílem jednání je vysvětlit klientovi podstatu napadeného rozhodnutí a dosáhnout shody v názorech. Toto jednání musí být dokončeno do 30 dnů, tj. do lhůty v níž musí být odvolání vyřízeno.

Zpráva o zamítnutí odvolání musí obsahovat:

- výrok (tj. oznámení, že se odvolání nevyhovuje)
- zdůvodnění
- poučení o opravném prostředku (včetně uvedení lhůty, ve které je třeba opravný prostředek uplatnit).

1.5. Opravné prostředky

Za opravné prostředky se považuje odvolání proti rozhodnutí COS k Radě pro certifikaci. Uplatní-li klient opravné prostředky, postupuje se při jejich doručení, evidování a vyřizování obdobným způsobem jako u odvolání. Uplatnění opravného prostředku nemá odkladný účinek.

1.6. Posuzování v Radě pro certifikaci

Použití tohoto opravného prostředku navrhuje vedoucí COS klientovi v případech odvolání proti postupu COS při procesu certifikace nebo dozoru. Využije-li ho klient, postoupí ZVCO odvolání s příslušným spisovým materiálem vedoucímu COS (řediteli ústavu), který svolá jednání RC.

Spisovým materiálem v tomto případě jsou:

- napadený výrok (rozhodnutí) COS;
- námitka přihlašovatele;
- protokol, na jehož základě bylo vydáno rozhodnutí.

Po projednání v RC rozhodne vedoucí COS (ředitel ústavu) s přihlédnutím k jejímu doporučení zda odvolání vyhoví, či zda je zamítne.

Poznámka: Na základě doporučení RC může v odůvodněných případech vedoucí COS nařídít dodatečné prověření u přihlašovatele a to zejména v případech, kdy je zpochybňován průběh nebo výsledky auditu systému řízení. Výsledky takového auditu jsou vydávány formou dodatku k protokolu z auditu.

Zpráva o zamítnutí musí obsahovat:

- výrok;
- odůvodnění;
- poučení o opravném prostředku (včetně lhůty jeho uplatnění).

2. ZÁZNAMY A OPATŘENÍ

Certifikační orgány provádějí:

a) záznamy o odvolání a opravných prostředcích

COS vede průkazným způsobem dokumentaci všech došlých odvolání a stížností. Za správnost vedení dokumentace odpovídá vedoucí programu prověrek.

Záznamy obsahují:

	Textilní zkušební ústav, s.p. akreditovaný certifikační orgán pro systémy managementu č. 3003 Václavská 6, 658 41 Brno	SD 2.8
POUČENÍ O ODVOLÁNÍ A OPRAVNÝCH PROSTŘEDCÍCH, STÍŽNOSTECH		3/4

- vlastní odvolání (s datem příjmového razítka);
- stručné údaje o předmětu odvolání (zejména, který dokument, postup nebo činnost COS byly napadeny) pokud toto dostatečně nevyplývá z vlastního odvolání;
- záznamy komu a kdy postoupeno k vyřízení;
- záznam o oprávněnosti/neoprávněnosti (a kdo o nich rozhodl);
- záznam o způsobu vyřízení (vyhovění nebo zamítnutí včetně stručného zdůvodnění);
- v případě, že byla nařízen mimořádný audit – jeho rozsah, zaměření a protokol;
- údaje o přijatých systémových opatřeních (pokud byla přijata);
- shodnou strukturu dokumentů, pokud byly uplatněny opravné prostředky.

b) systémová opatření ve vazbě na vnitřní kontrolní systém COS

Zjistí-li MK, popř. vedoucí COS v průběhu vyřizování odvolání, že nedostatky v činnosti COS ukazují na existenci systémových chyb, nařídí v příslušné oblasti neprodleně mimořádný interní audit.

c) dokumentování přijatých opatření a posuzování jejich efektivnosti v rámci postupů pro vnitřní kontrolní systém – interní audity.

3. STÍŽNOSTI

3.1 Podání stížnosti

Stížnost může podat klient na postup co, resp. pracovníků CO a také třetí strana.

3.2 Pravidla pro vyřizování stížností

Stížnosti došlé poštou, e-mailem nebo doručené osobně jsou postoupeny bez odkladu vedoucímu programu prověrek. Ten informuje MK a vedoucího COS a další řízení probíhá ve vzájemné koordinaci.

COS potvrzuje přijetí stížnosti do 15 dnů od obdržení stížnosti.

COS přezkoumá, zda se stížnost vztahuje k certifikaci - k záležitosti, za kterou je odpovědný. Pokud ano přistoupí k jejímu řešení. COS nese odpovědnost za zajištění a přezkoumání informací k oprávněnosti stížnosti.

Při stížnostech třetí strany COS sděluje tuto skutečnost klientovi, jehož se stížnosti týkají. Při vyřizování stížností COS dodržuje požadavky na důvěrnost.

V rámci řešení stížnosti je posouzena dokumentace vztahující se k předmětu stížnosti, stanoviska dotčených stran, v případě potřeby je proveden mimořádný audit (případá v úvahu zejména při stížnosti třetí strany).

O stížnostech a jejich řešení jsou vedeny záznamy, které obsahují:

- stížnost s datem přijetí;
- potvrzení přijetí stížnosti;
- stručné údaje o postupu řešení stížnosti, jednáních, rozhodnutích, případných záznamech z auditů;
- záznam o způsobu vyřízení stížnosti – dopis subjektu, který stížnost podal;

	<p style="text-align: center;">Textilní zkušební ústav, s.p. akreditovaný certifikační orgán pro systémy managementu č. 3003 Václavská 6, 658 41 Brno</p>	<p style="text-align: center;">SD 2.8</p>
<p style="text-align: center;">POUČENÍ O ODVOLÁNÍ A OPRAVNÝCH PROSTŘEDCÍCH, STÍŽNOSTECH</p>		<p style="text-align: center;">4/4</p>

- údaje o přijatých systémových opatřeních (pokud byla přijata).

Rozhodnutí o výsledku řešení stížnosti provede, případně přezkoumá pracovník, který se nepodílel na předmětu stížnosti.

O postupu řešení a výsledku řešení stížnosti včetně formálního oznámení o ukončení procesu řešení stížnosti je subjekt, který stížnost podal informován písemnou formou.