



**PRO-CERT s.r.o.**

dokumentace managementu kvality společnosti

**S 06 Odvolání, stížnosti a spory**

4. vydání

výtisk č. 1

Stránka 1 z 5

# ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI A SPORY

*platnost od: 1.4.2014*

	Zpracoval	Přezkoumal	Schválil
funkce	manažer kvality	zástupce certifikačního manažera	certifikační manažer
jméno	Ing. Pavla Marková	Ing. Helena Ojčíková	Ing. Pavla Marková
datum	30.3.2014	31.3.2014	1.4.2014
podpis			

Dokument je řízeným dokumentem systému managementu kvality společnosti **PRO-CERT s.r.o.** (dále také PRO-CERT nebo organizace nebo společnost) a je jejím duševním majetkem. Předávání kopií tohoto dokumentu mimo organizaci je možné pouze se souhlasem jednatele společnosti. Všichni zaměstnanci a externí pracovníci jsou povinni ustanovení tohoto dokumentu dodržovat.

PRO-CERT s.r.o., certifikační společnost  
Rybná 678/9, 110 00 Praha 1,  
e-mail: info@pro-cert.cz

Revize č.: 1  
Dne: 11.11.2019

Nahrazuje str. č.:  
Platnou od: 1.4.2014

**LIST REVIZÍ A ZMĚN**

<b>Číslo revize/ změny</b>	<b>REVIZE A ZMĚNY (Změna číslo ... na listech č. ...)</b>	<b>Platnost od:</b>	<b>Změnu schválil</b>
1	Zápatí dokumentu – adresa kanceláře, list č. 1 Str.4 – adresa pro podání námitek	11.11.2019	Jahodová

**ROZDĚLOVNÍK**

<b>Rozdělovník</b>	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>Datum převzetí</b>	<b>Podpis</b>

*Pozn.: Originál strany 2 (rozdělovník a změnový list) s podpisy je připojen k originálu tohoto dokumentu uloženého u správce řízené dokumentace.*

**OBSAH:**

<b>1. ÚČEL .....</b>	<b>4</b>
<b>2. PLATNOST .....</b>	<b>4</b>
<b>3. POJMY A ZKRATKY .....</b>	<b>4</b>
3.1 POJMY .....	4
3.2 ZKRATKY .....	4
<b>4. POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ, ODVOLÁNÍ A SPORŮ .....</b>	<b>4</b>
4.1 PODÁNÍ A PŘIJETÍ STÍŽNOSTI / ODVOLÁNÍ .....	4
4.2 ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A ODVOLÁNÍ .....	5
4.2.1 <i>Oprávněná námitka</i> .....	5
4.2.2 <i>Neoprávněná námitka</i> .....	5
4.3 ODVOLÁNÍ PROTI ROZHODNUTÍ CO .....	5

## 1. ÚČEL

Účelem této směrnice je stanovit zásady a postupy pro řešení odvolání, stížností a sporů proti rozhodnutí CO.

## 2. PLATNOST

Tato směrnice je závazná pro všechny pracovníky, kteří mají v procesu řešení stížností, odvolání a sporů přidělené pravomoci a odpovědnosti. Nabývá platnosti dnem vydání.

## 3. POJMY A ZKRATKY

### 3.1 Pojmy

**Stížnost, odvolání** – písemná námitka, kterou vedoucí pracovník (primárně statutární zástupce) klienta certifikačního orgánu PRO-CERT s.r.o. podává proti rozhodnutí či postupu CO při/po certifikačním procesu či následním kontrolním auditu.

### 3.2 Zkratky

**CO** certifikační orgán PRO-CERT s.r.o.

**ČIA** Český institut pro akreditaci

## 4. POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ, ODVOLÁNÍ A SPORŮ

### 4.1 Podání a přijetí stížnosti / odvolání

**Zástupce klienta** (zpravidla statutární orgán) má právo do 14 dnů od obdržení *Zprávy z auditu* podat písemnou stížnost či odvolání (dále jen námitka) proti postupu CO. **Certifikační manažer** je povinen tuto námitku přijmout, prošetřit a o výsledku informovat klienta. Pokud je námitka nejednoznačná, či je nutno podat doplňující vysvětlení, je povinností **certifikačního manažera** klienta o tomto faktu informovat a doplnění konkrétních faktů si vyžádat.

Potvrzení o přijetí námítky či žádost o doplnění námítky je **certifikační manažer** povinen zaslat písemně klientovi do 3 dnů od přijetí námítky.

Námitka je akceptována pouze v případě, že bude zaslána písemnou formou. Elektronické či telefonické námitky nejsou akceptovány, klient je v takovém případě pracovníkem CO, na kterého se obrátil, vyzván, aby námitku podal neprodleně písemnou cestou.

Adresa pro podání námitek:

PRO-CERT s.r.o.

Rybná 678/9

110 00 Praha 1

**Certifikační manažer** po přijetí kompletní námítky (po přijetí všech doplňujících informací) tuto zaeviduje do *evidence stížností a odvolání*.

## 4.2 Řešení stížností a odvolání

Po zaevidování začne **certifikační manažer** námitku prošetřovat. Pro potřeby šetření svolá poradou, jež se účastní **certifikační manažer** a **manažer kvality**. V případě potřeby je pro podání vysvětlení přizván **vedoucí týmu auditorů**, jež měl na starosti průběh certifikačního procesu u klienta.

O průběhu projednání námitky je veden zápis do *evidence stížností a odvolání*. O výsledku jednání musí být stěžovatel **certifikačním manažerem** informován do 14 dnů od přijetí námitky.

### 4.2.1 Oprávněná námitka

V případě, že byla námitka oprávněná, je klient informován **certifikačním manažerem** o přijatém nápravném opatření. Nápravné opatření zadává, stručně dokumentuje do *Evidence stížností a odvolání*, řídí a kontroluje **certifikační manažer**. Cílem je odstranění příčiny námitky a její vyřešení k plné spokojenosti stěžovatele. Od klienta je vyžadováno schválení nápravného opatření.

### 4.2.2 Neoprávněná námitka

V případě, že CO námitku neuzná, je o tomto klient **certifikačním manažerem** informován spolu se zdůvodněním rozhodnutí CO. Ve zprávě klientovi musí být uvedena informace o možnosti odvolání se proti výsledku projednání námitky.

Veškeré podklady související s vyřízenými námitkami jsou pravidelně předkládány k posouzení **Komisi pro zabezpečování nestrannosti**.

## 4.3 Odvolání proti rozhodnutí CO

Stěžovatel má možnost odvolat se proti rozhodnutí CO k Českému institutu pro akreditaci o.p.s., který může u CO provést mimořádný dozor, v rámci kterého posoudí rozhodnutí o námitce. Rozhodnutí ČIA o námitce po provedení mimořádného dozorového auditu je konečné. O rozhodnutí ČIA musí být klient informován **certifikačním manažerem** do 10 dnů po obdržení zprávy ze strany ČIA.

Náklady, spojené s mimořádným dozorovým auditem ze strany ČIA, jsou v případě neuznání námitky účtovány klientovi. Jedná se o reálné náklady účtované ČIA a související náklady CO dle platného ceníku CO.