

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice	datum: srpen 2007
	číslo dokumentace:	S – 1/96	list: 1/5
	název:	Postup při odvolání, stížnosti a sporu	revize: 6 změna: 2

Název:

POSTUP PŘI ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI A SPORU

Datum platnosti: *od 1. října 2007*

Rozdělovník výtisků: *Příloha č. 11 PJ - 1/96 paré č. 1 (archivní paré)*

Nahrazuje: Směrnici S – 1/96 z června 2005

	Funkce	Jméno	Datum	Podpis
<i>Zpracoval</i>	manažer kvality	Ing. Ivo Dušek	srpen 2007	
<i>Přezkoumal</i>	vedoucí týmu auditorů	Ing. Anna Brabcová	září 2007	
<i>Schválil</i>	ředitel CO	Ing. Pavel Brychta	září 2007	
<i>Pracovník odpovědný za kompletnost, aktuálnost a kontrolu</i>			Ing. Ivo Dušek – MK	

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice	datum: srpen 2007
	číslo dokumentace:	S – 1/96	list: 2/5
	název:	Postup při odvolání, stížnosti a sporu	revize: 6 změna: 2

1. Účel

Směrnice stanovuje zásady a postupy pro projednávání odvolání, stížností a sporů proti rozhodnutí CO, vedení potřebných záznamů a dokumentování přijatých opatření a posuzování jejich efektivity.

2. Rozsah platnosti

Směrnice platí pro všechny pracovníky SILMOS-Q s.r.o. při odvolání, stížnosti a sporu žadatele nebo držitele certifikátu SM proti rozhodnutí CO.

3. Pojmy a definice

Stížnost a námitka:

Písemná výhrada, kterou žadatel o certifikaci nebo držitel certifikátu SM uplatňuje proti rozhodnutí CO týkajícího se průběhu nebo výsledku certifikačního procesu a následného dozoru nad certifikovanými organizacemi.

Pozn.: Námitky mající povahu stížnosti se řeší v souladu s příslušnými právními předpisy.

Další názvosloví uplatňované v této směrnici je ve shodě s normami ČSN EN ISO řady 9000, 14000 a ČSN OHSAS 18001.

4. Zkratky

CO – certifikační orgán SILMOS-Q s.r.o.,

QMS – systém managementu kvality,

EMS – systém environmentálního managementu,

OHSMS – systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,

SM – společná zkratka pro systémy QMS a EMS a OHSMS,

ŘCO – Ředitel certifikačního orgánu nebo jeho zástupce v souladu s pravomocemi stanovenými v Organizačním řádu SILMOS-Q s.r.o.,

TE – technický expert,

P - posuzování,

MK – manažer kvality,

PD - pravidelný dozor,

VA – vedoucí týmu auditorů,

MD - mimořádný dozor,

ZZzP – závěrečná zpráva z posuzování,

OP - opakované posuzování,

ZzP – zpráva z posuzování,

PSM - Příručka systému managementu,

TA - tým auditorů.

5. Odpovědnost a spolupráce

Dělba odpovědnosti a spolupráce je uvedena v matici odpovědnosti. Všichni zaměstnanci CO mají ohlašovací povinnost oznámit veškeré podněty (i ústní) k práci CO ŘCO.

6. Postup

Posuzovaná organizace má právo se odvolat, podat stížnost či jít do sporu s CO proti jeho rozhodnutí.

Postup při odvolání je následující:

6.1. Podávání stížností a/nebo námitek

Odvolání proti rozhodnutí CO se musí podat písemně formou stížnosti a/nebo námitek. Ta je zaevidována u CO.

Lhůty pro podávání stížností a/nebo námitek činí:

- ◆ 10 dnů ode dne, kdy zmíněná skutečnost nastala, nebo se o ní organizace dozvěděla,
- ◆ 10 dnů ode dne převzetí či doručení předmětného dokumentu (např. ZZzP), vůči němuž je námitka podávána,
- ◆ 10 dnů od uplynutí lhůty, ve které měl být tento dokument vydán.

Stížnost musí splňovat předepsané náležitosti:

- ◆ úplnou identifikaci organizace podávající stížnost a/nebo námitku,
- ◆ přesný popis věcné podstaty stížnosti a/nebo námitek,
- ◆ důkazy, které prokazují podstatu stížnosti a/nebo námitek,
- ◆ navrhované řešení.

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice	datum: srpen 2007
	číslo dokumentace:	S – 1/96	list: 3/5
	název:	Postup při odvolání, stížnosti a sporu	revize: 6 změna: 2

Za kontrolu správnosti formálních náležitostí podané stížnosti a/nebo námitky zodpovídá ŘCO. Pokud tyto předepsané náležitosti nemá, vyzve ŘCO podavatele, aby ve lhůtě stanovené (vesměs do 15-ti dnů) nedostatky odstranil. Do této doby je námitkové řízení pozastaveno.

6.2 Evidence stížnosti a/nebo námitky

Stížnost a/nebo námitka je po splnění formálních náležitostí zaevidována CO do „Knihy stížností“ pod samostatným evidenčním číslem.

Knihy stížností obsahuje (viz příloha):

- ◆ datum registrace stížnosti a/nebo námitky,
- ◆ datum eventuálního vrácení stížnosti /nebo námitky k doplnění (pokud je třeba),
- ◆ identifikační údaj o stížnosti a/nebo námitce (číslo, ze dne, stručný popis),
- ◆ identifikační údaje žadatele v rozsahu: název žadatele, adresa, spojení (tel., fax), jméno kontaktní osoby, IČ/DIČ,
- ◆ bankovní spojení,
- ◆ datum obdržení stížnosti a/nebo námitky a jména zástupců žadatele,
- ◆ datum odeslání potvrzení příjmu stížnosti a/nebo námitky klientovi,
- ◆ datum projednání stížnosti a/nebo námitky v CO,
- ◆ datum projednání stížnosti a/nebo námitky v Radě pro certifikaci,
- ◆ stručný popis vyřízení stížnosti a/nebo námitky,
- ◆ datum odeslání oznámení o vyřízení stížnosti a/nebo námitky,
- ◆ jméno, datum a podpis osoby, která zápis do Knihy stížností provedla.

6.3 Prošetření stížnosti a/nebo námitky

Po zaevidování stížnosti a/nebo námitky zahájí ŘCO její prošetření. ŘCO si vyžádá k věcné podstatě stížnosti a/nebo námitky stanovisko od příslušného VA.

Po ověření všech skutečností zpracuje návrh na rozhodnutí stížnosti a/nebo námitky a předloží jej ŘCO k rozhodnutí (nevyřeší-li se to na nižší úrovni).

6.4 Rozhodnutí o stížnosti a/nebo námitce

O stížnostech a/nebo námitkách rozhoduje VA/ŘCO v rámci svých odpovědností. Konečné rozhodnutí v případě odvolání je vyhrazeno ŘCO.

Rozhodnutí o stížnosti a/nebo námitce se provádí na základě:

- ◆ návrhu na řešení stížností a/nebo námitek vycházejícího z výsledků šetření, zejména z provedení a vyhodnocení navržených důkazů a dalších doplňujících zjištění,
- ◆ vyjádření VA nebo příslušných členů TA,
- ◆ výsledků projednání stížností a/nebo námitek ve vedení CO,
- ◆ výsledků projednání stížností a/nebo námitek v Radě pro certifikaci CO.

Návrh na řešení stížnosti a/nebo námitky spolu s podklady pro rozhodnutí musí být zodpovědným pracovníkem (VA) předán ŘCO ve lhůtě jím stanovené. Není-li tato lhůta stanovena, pak nejdéle do 30-ti dnů od zaregistrování stížnosti a/nebo námitky u CO.

ŘCO o stížnosti a/nebo námitce rozhodne nejpozději do 15-ti dnů po obdržení všech podkladů pro rozhodnutí. Písemné vyhotovení rozhodnutí zašle ŘCO organizaci podávající stížnost a/nebo námitku nejdéle do 10-ti dnů od rozhodnutí.

Pracovníci CO vč. ŘCO nemají být využíváni k přezkoumávání jakéhokoliv odvolání, stížnosti či sporu, pokud byli přímo zapojeni do činností spjatých orgánů vůči organizaci nebo jakékoliv jiné straně zapojené do odvolání, stížnosti či sporu v posledních dvou letech.

6.4.1 Stížnosti a/nebo námitky v etapě přípravy a auditu SM

6.4.1.1. Stížnosti a/nebo námitky proti požadavkům certifikace

Stížnosti a/nebo námitky nelze uplatňovat proti požadavkům certifikace stanoveným v normách řady ČSN EN ISO 9000, 10000, 14000 a ČSN OHSAS 18001. **Ty jsou považovány za bezpředmětné!!!!**

Stížnosti a/nebo námitky proti výkladu norem nebo proti aplikaci dalších doplňujících požadavků CO uplatněné posuzovanou organizací řeší ŘCO ve spolupráci s příslušným VA.

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice	datum: srpen 2007
	číslo dokumentace:	S – 1/96	list: 4/5
	název:	Postup při odvolání, stížnosti a sporu	revize: 6 změna: 2

6.4.1.2 Stížnosti a/nebo námitky proti VA a proti složení skupiny auditorů

Stížnosti a/nebo námitky podané vůči jmenování osoby VA řeší ŘCO. Proti rozhodnutí ŘCO se může stěžovatel odvolat k Radě pro certifikaci, která rozhodne s konečnou platností.

Stížnosti a/nebo námitky podané vůči složení TA řeší VA. Proti rozhodnutí VA se může stěžovatel odvolat k ŘCO, který rozhodne o složení TA s konečnou platností.

6.4.2 Stížnosti a/nebo námitky v etapě auditu

Stížnosti a/nebo námitky podané vůči nesprávnému, neodbornému či neobjektivnímu postupu TA nebo jejich jednotlivých členů rozhoduje VA; proti rozhodnutí VA se může stěžovatel odvolat k ŘCO. ŘCO rozhodne na základě prošetření stížnosti a záznamů z posuzování (zjištění a závěry uvedené ve ZzP nebo v ZZzP) s konečnou platností.

6.4.3 Stížnosti a/nebo námitky v etapě rozhodování o certifikaci

V etapě rozhodování o certifikaci lze podávat stížnosti a/nebo námitky proti:

- ◆ odmítnutí vydání certifikátu SM,
- ◆ omezení rozsahu vydaného certifikátu SM,
- ◆ pozastavení platnosti certifikátu SM,
- ◆ změně nebo odnětí certifikátu SM.

Pokud ŘCO uzná stížnost a/nebo námitku v plném rozsahu, postupuje se podle čl. 6.5.

Pokud stížnost a/nebo námitku neuzná, postoupí ji spolu s dosavadními výsledky posuzování, příp. s dalšími podklady pro rozhodnutí, a se svým stanoviskem do 30-ti dnů od zaevidování stížnosti a/nebo námitky Radě pro certifikaci, a do 10-ti dnů o tom písemně vyrozumí stěžovatele.

Rada pro certifikaci stížnost a/nebo námitku projedná nejpozději do 30-ti dnů od jejího doručení na svém mimořádném jednání svolaném předsedou Rady ve spolupráci s ŘCO. Organizace podávající stížnost a/nebo námitku je oprávněna zúčastnit se tohoto projednávání. Termín projednávání mu oznámí ŘCO nejpozději 10 dnů před jednáním.

Rada pro certifikaci přezkoumá rozhodnutí ŘCO a vyslechne stanovisko zmocněného zástupce stěžovatele. Po posouzení všech okolností případu nechá předseda Rady pro certifikaci hlasovat o oprávněnosti stížnosti a/nebo námitky. V případě uznání oprávněnosti stížnosti (uznává se nadpoloviční většina hlasů) vrátí případ k dořešení ŘCO. Další postup je uveden v čl. 6.5.

V případě, že Rada pro certifikaci nedospěje k závěru, že stížnost nebo námitka je oprávněná, oznámí tuto skutečnost stěžovateli se zdůvodněním cestou ŘCO nejpozději do 10-ti dnů od přijetí tohoto rozhodnutí.

6.4.4. Stížnosti a/nebo námitky v etapě dozoru

V případě stížností a/nebo námitky podaných v etapě dozoru se postupuje obdobně jako v čl. 6.4.1. až 6.4.3.

6.5 Uznání stížnosti

V případě, že stížnost a/nebo námitka je oprávněná, zajistí ŘCO realizaci potřebných nápravných opatření. V opačném případě stížnost a/nebo námitku neuzná a podá o tom spolu se zdůvodněním stěžovateli zprávu.

6.6 Schválení opatření stěžovatelem

O výsledku řešení stížnosti a/nebo námitky musí být stěžovatel písemně informován v termínu do 10-ti dnů od rozhodnutí. Ve zprávě musí být uvedeno poučení o možnosti a způsobu odvolání.

6.7 Odvolání k Radě pro certifikaci

Odvolání k Radě pro certifikaci proti rozhodnutí CO je možné pouze v etapě rozhodování o certifikaci. Postupuje se podle čl. 6.4.3. Uznání stížnosti a/nebo námitky Radou pro certifikaci viz čl. 6.5 a 6.10.

6.8 Odvolání k ČIA

Stěžovatel má možnost odvolat se proti rozhodnutí Rady pro certifikaci k Českému institutu pro akreditaci o.p.s., který může provést u CO mimořádný dozor, v rámci kterého posoudí rozhodnutí o stížnosti a/nebo námitce.

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice S – 1/96 Postup při odvolání, stížnosti a sporu	datum:	srpen 2007
	číslo dokumentace:		list:	5/5
	název:		revize: 6	změna: 2

6.9 Konečné rozhodnutí

Rozhodnutí ČIA o stížnosti a/nebo námitce v rámci jejího mimořádného dozoru u CO je konečné. O závěrech informuje stěžovatele ŘCO do 10-ti dnů od rozhodnutí.

6.10 Realizace nápravných opatření

V případě uznání stížnosti a/nebo námitky stanoví ŘCO opatření k nápravě vč. termínu k jejich realizaci, které musí zahrnovat opatření pro co nejdřívější dosažení souladu s požadavky akreditace a zabránění jejich opětovného výskytu. Za realizaci nápravných opatření odpovídá ŘCO. Z nápravným opatřeními jsou seznámeni všichni pracovníci CO a po jeho realizaci je při nejbližší možné příležitosti ŘCO posouzena jeho účinnost.

6.11 Vyúčtování nákladů

Náklady na šetření stížnosti a/nebo námitky, které nebyly uznány jdou k tíži stěžovatele a jsou mu vyúčtovány podle platného ceníku prací CO.

Náklady spojené s odvoláním k Radě pro certifikaci nebo ČIA jsou v případě neuznání stížnosti a/nebo námitky vyúčtovány podle platného ceníku prací CO.

7. Související předpisy

ČSN EN ISO řady 9000, 10000, 14000 a ČSN OHSAS 18001, ČSN EN ISO/IEC 17021, MPA 50-01-..

8. Změnové řízení

Změny směrnice se provádí podle potřeby, revize minimálně 1 x za 5 let. Za změny zodpovídá MK.

9. Seznam příloh

Příloha č.1 - Kniha stížností a/nebo námitek

10. Matice odpovědnosti

P. č.	Činnost	ŘCO	VA	A	PS
1	Podání stížnosti a/nebo námitky	I	I	I	
2	Kontrola správnosti podání stížnosti a/nebo námitky	Z	S	I	
3	Vrácení stížnosti a/nebo námitky k dopracování	Z	S	I	
4	Evidence stížnosti a/nebo námitky	Z	I	I	
5	Prošetřování stížnosti a/nebo námitky	Z	S	S	
6	Rozhodnutí o stížnosti a/nebo námitce	Z	S	S	
7	Uznání stížnosti a/nebo námitky	Z	S	S	I
8	Schválení opatření stěžovatelem	Z	S	S	
9	Odvolání k Radě pro certifikace	Z	I	I	
10	Odvolání k ČIA	Z	I	I	
11	Konečné rozhodnutí o stížnosti a/nebo námitce ČIA	Z	I	I	
12	Realizace nápravných opatření	Z	S	S	
13	Vyúčtování nákladů na šetření stížnosti a/nebo námitky	S	S	I	Z
14	Vyúčtování nákladů spojených s odvoláním K Radě/ČIA	S	I	I	Z

ŘCO – ředitel CO

VA – vedoucí týmu auditorů,

A – auditor,

PS – pracovník sekretariátu CO,

Z – odpovídá,

S – spolupracuje,

I – k informaci.

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice - příloha č. 1	datum:	srpen 2007
	číslo dokumentace:	S – 1/96	list:	1/1
	název:	Kniha stížností a/nebo námitek	revize: 6	změna: 0

KNIHA STÍŽNOSTÍ A/NEBO NÁMITEK

Evidenční číslo:

Datum registrace stížnosti	
Datum vrácení žádosti k doplnění (pokud je třeba)	
Identifikační údaj o stížnosti či námítce: Číslo: Ze dne: Stručný popis stížnosti:	
Identifikační údaje stěžovatele v rozsahu: Název stěžovatele: Adresa: Spojení (tel., fax, e-mail): Jméno kontaktní osoby: IČ/DIČ: Bankovní spojení:	
Datum obdržení stížnosti a jména zástupců stěžovatele:	
Datum odeslání potvrzení příjmu stížnosti stěžovateli:	
Datum projednání stížnosti v certifikačním orgánu:	
Datum projednání stížnosti v Radě pro certifikaci:	
Stručný popis vyřízení stížnosti:	
Vyřídil (jméno):	
Datum odeslání oznámení o vyřízení stížnosti nebo námítky:	