

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice	datum: 1. 7. 2021
	číslo dokumentace:	CO4	list: 1/7
	název:	Postup při odvolání a stížnosti	revize: 0 změna: 0

POSTUP PŘI ODVOLÁNÍ A STÍŽNOSTI

Nahrazuje:

S-3/03 Postup při odvolání, stížnosti a sporu
S-1/96 Postup při odvolání, stížnosti a sporu

	Funkce	Jméno
Zpracoval:	MK	Ing. Ludmila Vehovská, Ph.D.
Schválil:	ŘCO	Ing. Ivo Dušek
Platnost změny od		

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice CO4 Postup při odvolání a stížnosti	datum:	1. 7. 2021
	číslo dokumentace:		list:	2/7
	název:		revize: 0	změna: 0

1. Účel

Směrnice stanovuje postupy pro řešení odvolání proti rozhodnutí CO, stížností klientů na činnost CO a stížnosti třetích stran na certifikované klienty, vedení potřebných záznamů a dokumentování přijatých opatření a posuzování jejich efektivnosti.

2. Rozsah platnosti

Směrnice je závazná pro všechny pracovníky CO.

3. Pojmy a definice

Odvolání - požadavek klienta, který je předmětem posuzování shody na orgán posuzování shody (CO), aby CO znovu zvážil své rozhodnutí, které učinil ve vztahu k tomuto předmětu

Stížnost - vyjádření nespokojenosti (lišící se od odvolání) klienta k činnosti orgánu posuzování shody (CO), pokud je ze strany stěžovatele očekávána reakce tohoto CO a/nebo vyjádření nespokojenosti třetí strany k činnosti certifikovaného klienta

Posuzování shody - prokázání, že specifikované požadavky jsou splněny (na základě auditování)

Auditování - v textu užívaný jako společný pojem pro auditování SM, hodnocení výrobků/SCSD, posuzování AO/NB

Klient - organizace, která je držitelem certifikátu nebo je žadatelem o certifikaci

Certifikace - v textu užívaný jako společný pojem zahrnující certifikaci SM a výrobků (COV/AO/NB) včetně SCSD

Třetí strany - strany, které spoléhají na certifikaci, obvykle zainteresované strany certifikovaných klientů

Závěrečná zpráva z auditování - v textu užívaný jako společný pojem pro Závěrečnou zprávu z auditu SM, Zprávu o hodnocení COV/SCSD a Protokol o výsledku posuzování AO/NB

4. Zkratky

AJ	Asistentka jednatele
AO	Autorizovaná osoba
CO	Certifikační orgán SILMOS-Q s.r.o. V textu společná zkratka pro COV, COSM, AO a NB
COSM	Certifikační orgán pro certifikaci SM
COV	Certifikační orgán pro certifikaci výrobků a SCSD
ČIA	Český institut pro akreditaci, o.p.s.
NB	Oznámený subjekt
PSM	Příručka systému managementu
ŘCO/ZŘCO	Ředitel CO/Zástupce ředitele CO
SCSD	Systém certifikovaných stavebních dodavatelů
SM	Systém(y) managementu
TA	Tým auditorů
VA	Vedoucí týmu auditorů

5. Odpovědnost a spolupráce

Odpovědnosti a spolupráce za řešení odvolání a stížností jsou uvedeny v matici odpovědnosti (viz kap. 8). Všichni pracovníci CO mají ohlašovací povinnost oznámit veškeré připomínky klientů k výkonu činnosti CO, které by mohly vést ke sporu, ŘCO.

6. Podávání odvolání klienta proti rozhodnutí CO

Klient má právo se odvolat proti výsledkům auditování, na základě kterých ŘCO/ZŘCO rozhodl o např.:

- neudělení certifikace,
- pozastavení certifikace,
- odnětí certifikace,
- omezení rozsahu certifikace.

Klient je o tomto právu seznámen v rámci prvotního navázání kontaktu mezi ním a CO a je jedním z bodů závěrečného jednání auditování. Tato směrnice je klientům k dispozici na web. stránkách CO.

6.1 Podání odvolání proti rozhodnutí CO

Odvolání proti rozhodnutí CO musí být podáno písemně, a to ve lhůtě nejpozději:

- do 10-ti dnů od obdržení rozhodnutí CO, které je dokumentováno v závěrečné zprávě z auditování.

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice	datum: 1. 7. 2021
	číslo dokumentace:	CO4	list: 3/7
	název:	Postup při odvolání a stížnosti	revize: 0 změna: 0

Odvolání musí obsahovat následující náležitosti:

- úplnou identifikaci klienta podávající odvolání,
- přesné vymezení rozhodnutí CO vůči kterému se klient odvolává,
- přesný popis věcné podstaty důvodu odvolání,
- důkazy, které prokazují podstatu odvolání.

Za kontrolu správnosti formálních náležitostí podaného odvolání zodpovídá ŘCO, v případě že rozhodnutí vydal ŘCO pak ZŘCO. Pokud odvolání tyto předepsané náležitosti nemá, vyzve ŘCO/ZŘCO, klienta, aby ve lhůtě stanovené (do 15-ti dnů) nedostatky odstranil. Do této doby je odvolací řízení pozastaveno.

6.2 Evidence odvolání

Odvolání je po splnění formálních náležitostí zaevidováno CO do formuláře „Kniha odvolání“ pod samostatným evidenčním číslem. O zaevidování odvolání vyrozumí CO klienta písemně (Informační dopis).

6.3 Prošetření odvolání

Po zaevidování odvolání zahájí ŘCO/ZŘCO jeho prošetření. Pro účely šetření si ŘCO/ZŘCO min. vyžádá:

- vyjádření příslušného VA a členů TA, na základě jejichž výsledků auditování bylo rozhodnutí, vůči kterému se klient odvolává, vydáno;
- všechny záznamy z příslušného auditování;
- další potřebné doplňující informace od klienta.

ŘCO/ZŘCO, který šetření odvolání provádí je povinen poskytovat klientovi informace o vývoji šetření.

6.4 Rozhodnutí o odvolání

ŘCO/ZŘCO na základě výsledků šetření vydá rozhodnutí o odvolání ve lhůtě nejpozději do 15-ti dnů po obdržení všech podkladů a vyjádření. Výsledek šetření a rozhodnutí přezkoumá určený pracovník, který se nepodílel na šetření odvolání, ani na auditování a ani na rozhodnutí, vůči kterému se klient odvolává.

Písemné vyhotovení rozhodnutí (Informační dopis) zašle po přezkoumání ŘCO/ZŘCO klientovi podávající odvolání ve lhůtě nejdéle do 10-ti dnů od rozhodnutí.

V případě, že ŘCO/ZŘCO na základě šetření shledá odvolání jako oprávněné, zajistí ŘCO/ZŘCO realizaci potřebných nápravných opatření (viz kap. 6.7).

V opačném případě, pokud odvolání ŘCO/ZŘCO neuzná, podá o tom spolu se zdůvodněním klientovi zprávu. Zároveň ho informuje, že z důvodu zachování principu nestrannosti, dále jeho zamítnutí odvolání postupuje Radě pro certifikaci.

6.5 Rada pro certifikaci

ŘCO/ZŘCO v případě neuznání odvolání proti rozhodnutí CO postoupí odvolání Radě pro certifikaci spolu s dosavadními výsledky šetření, případně s dalšími podklady pro rozhodnutí, a se svým stanoviskem nejpozději do 10-ti dnů od písemného vyrozumění klienta o zamítnutí odvolání.

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

Rada pro certifikaci přezkoumá rozhodnutí ŘCO/ZŘCO a vyslechne stanovisko zmocněného zástupce klienta. Po posouzení všech okolností případu nechá předseda Rady hlasovat o odvolání. V případě uznání oprávněnosti odvolání (uznává se nadpoloviční většina hlasů), vrátí případ k dořešení ŘCO/ZŘCO. Postup v souladu s kap. 6.3 této směrnice.

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

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice	datum: 1. 7. 2021
	číslo dokumentace:	CO4	list: 4/7
	název:	Postup při odvolání a stížnosti	revize: 0 změna: 0

6.6 Odvolání k akreditačnímu orgánu (ČIA)

Klient 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 odvolání.

Rozhodnutí ČIA o odvolání v rámci jejího mimořádného dozoru u CO je konečné. O závěrech informuje klienta ŘCO/ZŘCO do 10-ti dnů od rozhodnutí.

6.7 Realizace nápravných opatření

V případě uznání odvolání stanoví ŘCO/ZŘCO nápravné opatření, vč. termínu k jeho realizaci, které musí zahrnovat opatření pro co nejdříve dosažení souladu s požadavky akreditace a zabránění jejich opětovnému výskytu. Za realizaci nápravných opatření odpovídá ŘCO/ZŘCO. S nápravným opatřením jsou seznámeni všichni pracovníci CO a po jeho realizaci je při nejbližší možné příležitosti ŘCO/ZŘCO posouzena jeho účinnost. Dokumentováno formou „Příkazu ŘCO/ZŘCO“.

6.8 Vyúčtování nákladů

Náklady na šetření odvolání, které nebylo uznáno, jdou k tíži klientovi, který odvolání podal a jsou mu vyúčtovány podle skutečných nákladů CO.

7. Podávání stížností

7.1 Podávání stížnosti klienta na činnost CO

Klient má právo podat stížnosti na činnost CO (viz kap. 7.1.4 až 7.1.6). Klient je o tomto právu seznámen v rámci prvotního navázání kontaktu mezi ním a CO a je jedním z bodů závěrečného jednání auditování. Tato směrnice je klientům k dispozici na web. stránkách CO.

Stížnost na činnost CO se musí podat písemnou formou, a to ve lhůtě nejpozději:

- do 10-ti dnů ode dne, kdy událost, která je předmětem stížnosti nastala, nebo se o ní klient dozvěděl.

Stížnost musí splňovat předepsané náležitosti:

- úplnou identifikaci klienta podávající stížnost,
- přesný popis věcné podstaty stížnosti,
- důkazy, které prokazují podstatu stížnosti.

Za kontrolu správnosti formálních náležitostí podané stížnosti zodpovídá ŘCO, v případě že se stížnost týká činnosti, kterou prováděl ŘCO, pak ZŘCO. Pokud stížnost tyto předepsané náležitosti nemá, vyzve ŘCO/ZŘCO, klienta, aby ve lhůtě stanovené (do 15-ti dnů) nedostatky odstranil. Do této doby je námitkové řízení pozastaveno.

Stížnost může být podána i ústně, a to jen v případě viz kap. 7.1.6.

7.1.1 Evidence stížnosti

Stížnost je po splnění formálních náležitostí zaevidována CO do formuláře „Kniha stížností“ pod samostatným evidenčním číslem. O zaevidování stížnosti vyrozumí CO klienta písemně (Informační dopis).

7.1.2 Prošetření stížnosti

Po zaevidování stížnosti zahájí ŘCO/ZŘCO její prošetření. Pro účely šetření si ŘCO/ZŘCO min. vyžádá:

- vyjádření pracovníka CO, na jehož činnost se stížnost klienta vztahuje;
- vyjádření případných svědků činnosti CO, na kterou je podána stížnost;
- všechny záznamy (pokud existují) týkající se činnosti CO, která je předmětem stížnosti;
- další potřebné doplňující informace od klienta.

ŘCO/ZŘCO, který šetření stížnosti provádí je povinen poskytovat klientovi informace o vývoji šetření.

7.1.3 Rozhodnutí o stížnosti

ŘCO/ZŘCO na základě výsledků šetření vydá rozhodnutí o stížnosti ve lhůtě nejpozději do 15-ti dnů po obdržení všech podkladů a vyjádření. Výsledek šetření a rozhodnutí přezkoumá určený pracovník, který se nepodílel na šetření stížnosti a ani na činnosti CO, která je předmětem stížnosti.

Písemné vyhotovení rozhodnutí (Informační dopis) zašle po přezkoumání ŘCO/ZŘCO klientovi podávající stížnost ve lhůtě nejdéle do 10-ti dnů od rozhodnutí.

V případě, že ŘCO/ZŘCO na základě šetření shledá stížnost jako oprávněnou, zajistí ŘCO/ZŘCO realizaci potřebných nápravných opatření (viz kap. 6.7).

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice	datum: 1. 7. 2021
	číslo dokumentace:	CO4	list: 5/7
	název:	Postup při odvolání a stížnosti	revize: 0 změna: 0

V opačném případě, pokud stížnost ŘCO/ZŘCO neuzná, podá o tom spolu se zdůvodněním klientovi zprávu. Zároveň ho informuje, že z důvodu zachování principu nestrannosti, dále jeho zamítnutou stížnost postupuje Radě pro certifikaci.

V případě řešení stížnosti postupuje Rada pro certifikaci shodně jako v případě odvolání (viz kap. 6.5).

Pokud Rada pro certifikaci neuzná stížnost jako oprávněnou, může se klient odvolat k ČIA (viz kap. 6.6).

7.1.4 Stížnosti proti požadavkům certifikace

Stížnosti nelze uplatňovat proti požadavkům certifikace stanoveným v normách, technických normách, předpisech a v jiných závazných předpisech (např. právní předpisy) vztahující se k předmětu posuzování shody. **Tyto stížnosti jsou považovány za bezpředmětné!**

Stížnosti proti výkladu závazných předpisů nebo proti aplikaci dalších doplňujících požadavků CO uplatněné auditovanou organizací řeší ŘCO ve spolupráci s příslušným VA.

7.1.5 Stížnosti proti složení týmu auditorů

Stížnosti podané vůči složení navrženého TA řeší ŘCO. Proti rozhodnutí ŘCO se může stěžovatel odvolat k Radě pro certifikaci (viz čl. 6.5 této směrnice), která rozhodne o oprávněnosti/neoprávněnosti stížnosti s konečnou platností.

7.1.6 Stížnosti v etapě auditování

Stížnosti podané vůči nesprávnému, neodbornému či neobjektivnímu postupu TA nebo jejich jednotlivých členů řeší VA. Proti rozhodnutí VA se může stěžovatel odvolat k ŘCO. ŘCO rozhodne o oprávněnosti/neoprávněnosti stížnosti na základě prošetření stížnosti a záznamů z auditování s konečnou platností.

7.2 Stížnosti podané třetí stranou

V případě stížností podaných třetí stranou, tj. subjektem, který se neúčastnil procesu auditování a certifikace (dále jen stěžovatel), na certifikovaného klienta, je postup shodný s postupem, viz čl. 7.1.1 až 7.1.3 této směrnice a stížnost musí mít všechny náležitosti, viz čl. 7.1 této směrnice. Při projednávání stížností se CO zavazuje zachovávat důvěrnost získaných informací v souladu požadavky dokumentovanými v PSM. Za prošetření stížnosti je odpovědný ŘCO. V případě, že se ŘCO podílel na auditování nebo certifikační činnosti u klienta, na kterého je podána stížnost, pak ZŘCO.

7.2.1 Evidence stížnosti

Stížnost je po splnění formálních náležitostí zaevidována CO do formuláře „Kniha stížností“ pod samostatným evidenčním číslem. O zaevidování stížnosti vyrozumí CO stěžovatele písemně (Informační dopis).

7.2.2 Prošetření stížnosti

ŘCO/ZŘCO po zaevidování stížnosti:

- písemně informuje certifikovaného klienta, že na něj byla podána stížnosti a čeho se stížnost týká;
- vyžádá si stanovisko, případně záznamy týkající se předmětu stížnosti (pokud existují) od certifikovaného klienta, na kterého byla podána stížnost;
- na základě přezkoumání podkladů obdržených od stěžovatele a certifikovaného klienta rozhodne, zda je nutné pro další šetření provést u certifikovaného klienta mimořádný dozor (postup viz COSM7, COV9, COV10, AO1 a NB1).

ŘCO/ZŘCO si k šetření stížnosti přizve příslušného VA, případně další členy TA, kteří se podíleli na auditování u certifikovaného klienta, na kterého byla podána stížnosti.

ŘCO/ZŘCO musí poskytovat stěžovateli zprávy o postupu vyřizování stížnosti a o výsledku stížnosti.

7.2.3 Rozhodnutí o stížnosti

ŘCO/ZŘCO na základě výsledků šetření vydá rozhodnutí o stížnosti ve lhůtě nejpozději do 15-ti dnů po obdržení všech podkladů a vyjádření. Výsledek šetření a rozhodnutí přezkoumá určený pracovník, který se nepodílel na šetření stížnosti.

Písemné vyhotovení rozhodnutí (Informační dopis) zašle po přezkoumání ŘCO/ZŘCO stěžovateli ve lhůtě nejdéle do 10-ti dnů od rozhodnutí.

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice	datum: 1. 7. 2021
	číslo dokumentace:	CO4	list: 6/7
	název:	Postup při odvolání a stížnosti	revize: 0 změna: 0

V případě, že ŘCO/ZŘCO na základě šetření shledá stížnost jako oprávněnou, zajistí ŘCO/ZŘCO realizaci potřebných nápravných opatření (viz kap. 6.7).

V opačném případě, pokud stížnost ŘCO/ZŘCO neuzná, podá o tom spolu se zdůvodněním stěžovateli zprávu. Zároveň ho informuje, že z důvodu zachování principu nestrannosti, dále jeho zamítnutou stížnost postupuje Radě pro certifikaci.

V případě řešení stížnosti postupuje Rada pro certifikaci shodně jako v případě odvolání (viz kap. 6.5).

Pokud Rada pro certifikaci neuzná stížnost jako oprávněnou, může se stěžovatel odvolat k ČIA (viz kap. 6.6).

CO musí spolu s certifikovaným klientem a stěžovatelem stanovit, zda, a pokud ano, v jakém rozsahu budou předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny.

8. Matice odpovědnosti

Č.	Činnost	ŘCO	ZŘCO	VA	AJ
1	Podání odvolání/stížnosti	I	I	I	
2	Kontrola správnosti podání odvolání/stížnosti	Z	Z	S	
3	Vrácení odvolání/stížnosti k dopracování	Z	Z	S	
4	Evidence odvolání/stížnosti	Z	Z	I	
5	Prošetřování odvolání/stížnosti	Z	Z	S	
6	Rozhodnutí o odvolání/stížnosti	Z	Z	S	
7	Informování klienta/stěžovatele o rozhodnutí	Z	Z	S	
8	Odvolání k Radě pro certifikace	Z	Z	I	
9	Odvolání k ČIA	Z	Z	I	
10	Konečné rozhodnutí o odvolání/stížnosti ČIA	Z	Z	I	
11	Realizace nápravných opatření	Z	Z	S	
12	Vyúčtování nákladů na šetření odvolání/stížnosti	S	S	I	Z
13	Vyúčtování nákladů spojených s odvoláním k Radě/ČIA	S	S	I	Z

Z – zodpovídá, S – spolupracuje, I – k informaci

9. Související dokumenty

PSM

Směrnice - COSM6, COV7, COV8, AO1, NB1

10. Související záznamy

Název	Označení	Forma (Uloženo)
Kniha odvolání/stížností	KNIHA STÍŽNOSTÍ-F0	T (OS)
T - výtisk, OS - obchodní složka zakázky		

