



## EURO CERT SK, s.r.o.

Označení:

SD 05

### Riešenie reklamácií

Strana: 2 z 4

Vydanie 1

Revízie: 0

Platnosť od: 01.03.2012

## 1 OBSAH

1	OBSAH .....	2
2	ÚVOD .....	2
2.1	Účel .....	2
2.2	Rozsah použitia .....	2
2.3	Zaradenie .....	2
2.4	Politika kvality .....	3
3	REKLAMAČNÉ KONANIE .....	3
3.1	Podanie odvolaní a sťažností .....	3
3.2	Schéma procesu riešenia odvolania a sťažnosti .....	3
3.3	NÁPRAVNÁ ČINNOSŤ .....	4
4	REVIZE .....	4

## 2 ÚVOD

Vedenie certifikačného orgánu pre certifikáciu systémov kvality a CO (ďalej len CO) sa snaží uplatňovaním politiky a cieľov kvality, dodržovaním a zlepšovaním postupov pre činnosti CO a neustálym vzdelávaním a školením pracovníkov podieľajúcich sa na certifikačnom procese, predchádzať odvolaniam a sťažnostiam na činnosť CO .

### 2.1 Účel

Účelom tohto dokumentu je zaistiť dokladovateľnosť fungovania systému manažérstva kvality certifikačného orgánu pre certifikáciu systémov kvality a zaistiť rýchle, objektívne a nestranné vyriešenie prípadných sťažností, odvolaní podaných na činnosť certifikačného orgánu.

Dokument stanovuje pravidla a postupy pre riešenie podaných sťažností tak, aby aj druhej strany boli oboznámené s právami a povinnosťami pri riešení odvolaní a sťažností.

### 2.2 Rozsah použitia

Smernice je záväzná pre všetky zúčastnené strany, riešiace sťažnosť či odvolanie.

### 2.3 Zaradenie

Dokument „Sťažnosti a odvolania“ je zaradený do dokumentácie 2. úrovne. Zodpovednosť za jeho aktualizáciu má manažér kvality.

<b>EURO CERT SK, s.r.o.</b>		
Označení:	<b>Riešenie reklamácií</b>	Strana: 3 z 4
<b>SD 05</b>		Vydanie 1 Revízie: 0 Platnosť od: 01.03.2012

## ***2.4 Politika kvality***

**Politikou a cieľom** CO je predchádzať podávaniu odvolaní a sťažností neustálym skvalitňovaním činností a dôsledným dodržiavaním postupov pri riešení zákaziek od zaregistrovania po dokončenie prác a vydanie príslušného dokumentu.

## **3 REKLAMAČNÉ KONANIE**

### ***3.1 Podanie odvolaní a sťažností***

Odvolanie proti rozhodnutiu certifikačného orgánu alebo odvolanie prípadne sťažnosť proti jeho postupu pri certifikačnej činnosti alebo hodnotení učinенých zistení či vykonanému rozhodnutiu o certifikácii môže predložiť dodávateľ písomne vedúcemu certifikačného orgánu v dobe do 30 dní od učinenia zistení alebo rozhodnutí certifikačným orgánom.

Strany ktorých oprávnený záujem bol činnosťou certifikačného orgánu dotknutý, môžu podávať odvolania či sťažnosti na výkon certifikačného orgánu len písomnou formou s presným uvedením príčiny svojej odvolania či sťažnosti do rúk vedenia CO .

### ***3.2 Schéma procesu riešenia odvolania a sťažností***

Po prijatí odvolania/sťažnosti alebo odvolania, ju manažér kvality CO SK zaregistruje do knihy odvolaní a sťažností, kde uvedie:

- dátum doručenia
- meno a adresu subjektu
- predmet sťažnosti alebo odvolania
- evidenčné číslo.

Manažér kvality zaznamenáva proces vybavovania sťažnosti či odvolania. Vedenie CO SK na schôdzke preskúma odvolanie/sťažnosť. Vedúci CO SK je zodpovedný za oboznámenie podávateľa odvolania/sťažnosti s prijatím odvolania a s výsledkom preskúmania. V prípade nesúhlasu bude vykonané preskúmania odvolania/sťažnosti za účasti podávateľa odvolania/sťažnosti.

Pracovník, ktorý spracoval rozhodnutie o odvolaní/sťažnosti toto založí do knihy odvolaní a sťažností a jeden výtlačok je písomne zaslaný osobe, ktorá toto odvolanie podala.

Platí zásada, že rozhodnutie, ktoré sa má oznámiť klientovi podávajúcej odvolanie/sťažnosť, vypracováva, preskúmava a odsúhlasuje pracovník CO SK, ktorý sa priamo neangažoval v predmete odvolania. Tohto pracovníka určí vedúci CO SK.

Manažér kvality do dvoch pracovných dní vykoná vyrozumenie sťažovateľa, že bola ním podané odvolanie/sťažnosť prijaté.

Na schôdzke vedenia CO , ktorá sa koná do štyroch dní od prijatia odvolania/sťažnosti, je predmet odvolania/sťažnosti analyzovaný, oprávnenosť odvolania/sťažnosti je preskúmaná a o výsledku je vypracovaný záznam.

Pracovník poverený vedúcim CO SK je zodpovedný za vyrozumenie sťažovateľa o výsledku preskúmania odvolania/sťažnosti. V prípade, že je treba vykonať ďalšie šetrenie, je sťažovateľ informovaný o termíne predpokladaného vyriešenia jeho odvolania/sťažnosti.

## EURO CERT SK, s.r.o.

Označení:

**SD 05**

### Riešenie reklamácií

Strana: 4 z 4

Vydanie 1

Revízie: 0

Platnosť od: 01.03.2012

V prípade, že sťažovateľ neakceptuje výsledok riešenia sťažnosti/odvolania, zaistí manažér osobné jednanie so sťažovateľom alebo jeho oprávneným zástupcom. Na základe tohto jednania vedúci certifikačného orgánu s konečnou platnosťou rozhodne o riešení odvolania/sťažnosti alebo po dohode so sťažovateľom sa problém rieši za účasti členov rady na ochranu nestrannosti, ktorá predstavuje garanta objektívneho rozhodcu.

Pri riešení odvolania/sťažnosti sa berú do úvahy oprávnené záujmy sťažovateľa i povinnosti CO s ohľadom na plnenie akreditačných kritérií.

Z jednaní so sťažovateľom sa vedú záznamy. Pokiaľ vedúci CO neurčí inak, potom je len on oprávnený za CO schvaľovať znenie záznamov z jednaní.

Výsledky odvolaní/sťažností musia byť vždy písomne dokumentované a manažér kvality je zodpovedný za ich vedenie.

### **3.3 NÁPRAVNÁ ČINNOSŤ**

Pokiaľ boli pri riešení odvolaní/sťažností zistené nedostatky v činnosti certifikačného orgánu, navrhne vedúci certifikačného orgánu opatrenie, ktoré zabráni opakovaniu zisteného nedostatku.

## **4 REVIZE**

**Vykonanie zmien:**

Číslo revízie	Kapitola	Číslo strany	Platná od	Vykonal	Podpis