



Vyřizování námitek, odvolání a stížností

Verze: 12.0

Vypracoval: Ing. Pavlína Slavičková – manažer kvality
Miroslava Keprtová – zástupce manažera kvality

Schválil: Ing. Jan Svobodník – ředitel úseku certifikace

Schválení proběhlo elektronickým způsobem. Data vypracování a schválení jsou uložena v databázi
certifikačního orgánu.



Obsah

1	Účel.....	3
2	Rozsah.....	3
3	Definice a zkratky	3
4	Postup.....	3
4.1	Námítky a odvolání	3
4.1.1	Námítky v etapě přípravy k posuzování/ověřování.....	4
4.1.2	Odvolání v etapě posuzování/ověřování	4
4.1.3	Odvolání v etapě rozhodování o certifikaci/ověření	4
4.2	Stížnosti.....	5
4.2.1	Stížnosti na organizace certifikované certifikačními orgány.....	5
4.2.2	Stížnosti na organizace ověřované certifikačním orgánem.....	5
5	Záznamy.....	6

1 Účel

Pravidla pro vyřizování námitek, odvolání a stížností v procesu:

- certifikace/ověřování systémů managementu u certifikačního orgánu č. 3011
- certifikace u certifikačního orgánu č. 3012

2 Rozsah

Akreditované subjekty společnosti QUALIFOM, a.s. definované na úvodní straně.

3 Definice a zkratky

Pro účely tohoto dokumentu platí definice a zkratky uvedené v „B12 Slovník definic a zkratek“

4 Postup

4.1 Námítky a odvolání

Námítky se podávají v průběhu certifikace/ověřování proti postupům, které úsek certifikace bude provádět nebo proti skutečnostem, které postupem úseku certifikace mohou nastat.

Odvolání se podávají proti skutečnostem, které v průběhu procesu certifikace/ověřování nastaly, nebo proti rozhodnutí, které úsek certifikace učinil.

Rozsah možných oblastí námítky:

- proti znění návrhu Smlouvy o dílo/o kontrolní činnosti se žadatelem o certifikaci
- proti Plánu auditu a časovému harmonogramu auditu
- proti návrhu složení týmu auditorů/posuzovatelů
- proti termínu certifikace/posuzování/ověřování na místě
- proti postupům úseku certifikace

Rozsah možných oblastí odvolání:

- proti postupu týmu auditorů/ posuzovatelů
- proti zjištěním jednotlivých auditorů/posuzovatelů
- proti závěrům vedoucího týmu auditorů/posuzovatelů při certifikaci/ověřování/posouzení
- proti znění rozhodnutí, licenční smlouvy a certifikátu
- proti zveřejnění výsledků certifikace
- proti návrhu termínu plánovaného dozoru/dohledu

Námítky nebo odvolání je nutno podat do 15 dnů ode dne, kdy skutečnost pro podání námítky nebo odvolání nastala nebo se o ní subjekt podávající námítku nebo odvolání dozvěděl, respektive

od převzetí či doručení dokumentu, vůči němuž je námitka nebo odvolání podáváno. Námitku nebo dovolání lze podat písemně. Námitka nebo odvolání musí obsahovat přesný popis věcné podstaty, důkazy, které subjekt podávající námitku nebo dovolání předkládá a navrhované řešení. V případě, že neobsahuje tyto části, bude podávající ředitelem úseku certifikace vyzván, aby podání doplnil ve lhůtě, kterou mu k tomu stanoví a až do doby odstranění nedostatků je námitková/odvolací řízení pozastaveno. Námitky a odvolání eviduje ŘÚC.

4.1.1 Námitky v etapě přípravy k posuzování/ověřování

- Proti navrhovaným certifikačním kritériím, vycházející z mezinárodně obecně přijatých požadavků formulovaných v technických normách, technických předpisech, lze uplatnit námitky pouze proti interpretaci výkladu jednotlivých článků norem nebo předpisů.
- Námitky proti složení týmu auditorů/skupiny posuzovatelů lze uplatnit proti podjatosti nebo nedostatku odbornosti jednotlivých auditorů/posuzovatelů.

O uznání námitek rozhoduje ŘÚC po projednání s příslušným vedoucím auditorem/vedoucím posuzovatelem nebo auditorem/posuzovatelem do 15 dnů od jejich podání. Po vyřízení námityky ŘÚC poskytne tomu, kdo podával námitku písemnou zprávu a postupu řešení, výsledku a oznámení o ukončení procesu vyřizování námityky.

4.1.2 Odvolání v etapě posuzování/ověřování

Odvolání lze uplatnit proti nesprávnému, neodbornému nebo diskriminačnímu postupu týmu auditorů/skupiny posuzovatelů jako celku nebo jednotlivých členů. Odvolání lze také proti zjištěním a závěrům uvedených ve Zprávě z posouzení SM/z ověření/Souhrnných protokolech. O odvolání rozhoduje ředitelem úseku certifikace určená osoba nebo tým k vyřízení odvolání, který je odlišný od osob, které prováděli audit a to do 30 dnů od jejich podání. V případě kladného vyjádření budou opraveny nebo doplněny podklady procesu posuzování/ověření v příslušné dokumentaci. Po vyřízení odvolání ŘÚC poskytne tomu, kdo podával odvolání písemnou zprávu a postupu řešení, výsledku a oznámení o ukončení procesu vyřízení odvolání.

4.1.3 Odvolání v etapě rozhodování o certifikaci/ověření

Odvolání lze podávat proti Rozhodnutí o certifikaci/posouzení/ověření. O odvolání rozhoduje Výbor pro certifikaci. V případě, že Výbor pro certifikaci shledá podklady jako neúplné, může si vyžádat doplnění podkladů nebo došetření na místě s odkladem rozhodnutí 30 dnů. V opačném případě rozhoduje okamžitě. S výsledkem rozhodnutí Výbor pro certifikaci bude subjekt, který odvolání podal, seznámen do 15 dnů od rozhodnutí. Proti rozhodnutí Výboru pro certifikaci nelze u certifikačních orgánů uplatnit další námitky nebo odvolání. Všechny podklady (záznamy o šetření, prověření, kontrole, jednání a korespondence) související s námitkou nebo odvoláním jsou uloženy ve složce spisu žadatele vedené pod pořadovým číslem u certifikačních orgánů.

4.2 Stížnosti

4.2.1 Stížnosti na organizace certifikované certifikačními orgány

Po obdržení písemné stížnosti, ŘÚC určí, zda se vztahuje k certifikovanému systému managementu/k certifikaci PPS, který prováděl a za který je odpovědný. ŘÚC nebo MK zaeviduje stížnost. Evidence je vedena v registru a obsahuje následující údaje:

- datum doručení námítky nebo odvolání
- jméno a adresy stěžovatele
- předmět stížnosti a subjekt, na který je stěžováno
- čísla protokolů, nálezů, zpráv, certifikátů a jiných dokumentů, kterých se stížnost týká nebo s nimi souvisí

Případ vyřizuje v I. stupni ŘÚC, spolu s MK, případně i další pracovníci ÚC. II stupeň je pod kontrolou Výboru pro certifikaci, pokud to nevyžadují platné zákony jinak. Pokud je stížnost zaevidována 3 měsíce a méně před naplánovaným řádným dozorovým auditem, MK stížnost předá VA/VP, který u organizace provádí audit. Při řádném dozoru se VA/VP zaměří na zjištění vedoucí k oprávněnosti stížnosti. Pokud je stížnost zaevidována v čase, kdy do 3 měsíců není naplánován řádný dozorový audit, MK stížnost předá VA/VP, který nejpozději do 10 dnů sdělí klientovi předmět stížnosti a dále postupuje jako u narychlo oznámených auditů/mimořádných dozorových auditů. Pokud VA/VP dojde při mimořádném auditu ke zjištění, že stížnost není oprávněna, ŘÚC poskytne tomu, kdo podával stížnost písemnou zprávu o postupu řešení, výsledku a oznámení o ukončení procesu vyřizování stížnosti. Pokud VA/VP dojde při mimořádném auditu ke zjištění, že je stížnost oprávněná, může rozhodnutí ŘÚC vést dle závažnosti buď k pozastavení, zrušení nebo omezení platnosti certifikátu. Po vyřízení stížnosti ŘÚC poskytne tomu, kdo podával stížnost písemnou zprávu o postupu řešení, výsledky a oznámení o ukončení procesu vyřizování stížnosti.

MK do evidence stížnosti uvede následující údaje:

- datum vyřízení stížnosti
- způsob vyřízení stížnosti

ŘÚC určí, spolu s klientem a tím, kdo stížnost podal, zda bude předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny a pokud ano, v jakém rozsahu. Náklady na prošetření stížnosti nese v případě neoprávněné stížnosti stěžovatel, v případě oprávněné stížnosti certifikované organizace.

4.2.2 Stížnosti na organizace ověřované certifikačním orgánem

Stížnosti na organizace, u kterých prováděl certifikační orgán ověřování, se řeší v součinnosti s registračním orgánem (v ČR CENIA). Pokud ten uzná stížnost jako relevantní a vyzve certifikační orgán k mimořádnému ověření, postupuje certifikační orgán obdobně jako u ověřování aktualizovaného prohlášení.



5 Záznamy

- Rozhodnutí (reporty v IS)
- Evidence námitek, odvolání a stížností v IS