

## ODVOLÁNÍ A STÍŽNOSTI

### Odvolání

Odvolání - žádost žadatele, uchazeče nebo certifikované osoby o přešetření jakéhokoli rozhodnutí učiněného certifikačním orgánem, které se vztahuje k žádoucímu stavu jeho certifikace.

Odvolání se podávají proti jakémukoliv rozhodnutí CO o certifikaci - skutečností, které v průběhu certifikačního procesu nastaly, nebo proti rozhodnutí, které Certifikační orgán ÚSI učinil.

Odvolání může strana uplatnit písemně u manažera jakosti CO ÚSI do 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí.

Odvolání je zaevidováno a odvolatel musí být do 15 dnů písemně vyrozuměn o přijetí odvolání.

Na základě vznesení odvolání a po věcném projednání CO přijme opatření pro jeho vyřešení a učiní odpovídající nápravná opatření.

Řešení odvolání a jeho průběh je zaznamenán a uložen na CO.

O všech závěrech jednání a výsledcích odvolání je odvolávající se strana písemně informována do 30 dnů ode dne přijetí odvolání.

Odvolání vyřizuje v I. stupni řízení manažer jakosti CO ÚSI, případně spolu s dalším odborným pracovníkem CO, který není v případě angažován a je svou odbornou způsobilostí schopen záležitost posoudit nestranným a konstruktivním způsobem bez zbytečného odkladu.

Odvolatel má možnost uplatnit odvolání ve II. stupni řízení u Programové komise, která jmenuje 3 člennou nezávislou komisi.

Odvolací komise je oprávněna rozhodnout o správnosti nebo nesprávnosti rozhodnutí manažera jakosti certifikačního orgánu.

Rozhodnutí Programové komise je rozhodnutí konečné. Proti rozhodnutí se odvolávající strana již nemůže dále odvolat. Další řešení sporu je možné pouze soudní cestou.

O všech závěrech jednání programové a odvolací komise a výsledcích odvolání je odvolávající se strana písemně informována.

### Stížnosti

Stížnost je vyjádření nespokojenosti, jiné než odvolání, ze strany jakékoli osoby nebo organizace vůči certifikačnímu orgánu, týkající se činností tohoto orgánu nebo certifikované osoby, přičemž se očekává nějaká reakce.

Stížnost se podává na dodržování certifikačních postupů, podmínek certifikačního řízení, na práci jednotlivých pracovníků CO nebo držitele certifikátu.

Stížnost je nutno podat písemně vedení CO ÚSI nebo manažerovi jakosti certifikačního orgánu do 15 dnů ode dne, kdy skutečnost pro podání stížnosti nastala nebo se o ní subjekt podávající

stížnost dozvěděl, respektive od převzetí či doručení dokumentu, vůči němuž je stížnost podávána.

Stížnost se podává doporučeně poštou, elektronickou poštou nebo osobně proti potvrzení na kopii stížnosti na CO ÚSI.

Stížnost je zaevidována v registru stížností a odvolání.

Řešení stížnosti a průběh je zaznamenán a uložen na CO.

Certifikační orgán ÚSI musí do 15 dnů ode dne zaevidování, potvrdit příjem stížnosti, jakmile je to možné navrhnout řešení, zaslat stěžovateli odpověď na vznesenou stížnost, nebo vyřízení stížnosti.

Proces vyřizování zahrnuje shromáždění a ověření všech nezbytných údajů a informací potřebných k provedení validace stížnosti.

V případě, že certifikační orgán přijme opodstatněnou stížnost na certifikovanou osobu, musí tuto skutečnost oznámit osobě, které se to týká ve vhodnou dobu.

Stížnost vyřizuje v I. stupni manažer jakosti CO ÚSI, případně spolu s dalším pracovníkem CO, který není v případě angažován a je svou odbornou způsobilostí schopen záležitost posoudit nestranným a konstruktivním způsobem.

Na základě vznesení oprávněné stížnosti CO přijme pro řešení odpovídající nápravná opatření.

Je-li stížnost shledána v I. stupni řízení jako neoprávněná, jsou stěžovateli písemně zdůvodněny skutečnosti, pro které nebyla stížnost uznána.

Stěžovatel má možnost uplatnit stížnost ve II. stupni řízení u Programové komise, která jmenuje 3 člennou nezávislou komisi.

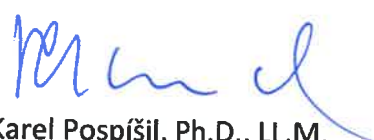
V případě, že Programová komise shledá podklady jako neúplné, vyžádá si doplnění podkladů nebo došetření na místě s odkladem rozhodnutí 30 dnů.

V opačném případě rozhoduje okamžitě. S výsledkem rozhodnutí PK bude subjekt, písemně seznámen do 15 dnů od rozhodnutí.

Proces vyřizování stížnosti je důvěrný, k dokumentaci mají přístup jenom zúčastněné strany.

CO ÚSI nese plnou zodpovědnost za všechna rozhodnutí v procesu vyřizování stížností a odvolání.

V Brně dne 5. ledna 2021



prof. Ing. Karel Pospíšil, Ph.D., LL.M.  
ředitel CO ÚSI