



Vydanie č. 4
Zmena/revízia: č. 0

POSTUP RIEŠENIA SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ

číslo dokumentu: S-CZO-11

Vypracoval: Mgr. Tamara Kurai	Preveril: Ing. Anton Koleno	Schválil: Doc. Ing. Jozef Jasenák, PhD.	Dátum vydania: 14. 3. 2025
Funkcia: manažér kvality	Funkcia: vedúci CQ	Funkcia: predseda Cechu	Nahrádza:
Podpis:	Podpis:	Podpis:	
Dátum: 14. 3. 2025	Dátum: 14. 3. 2025	Dátum: 14. 3. 2025	

1. PLATNOSŤ SMERNICE

Táto smernica platí pre všetky úseky CZO Trnava v zmysle organizačného poriadku.

2. POSTUP RIEŠENIA SŤAŽNOSTÍ

Sťažnosť je vyjadrenie nespokojnosti s konaním CZO Trnava (ktoréhokoľvek úseku). Sťažnosti môžu byť 3 druhov:

- sťažnosti zo strany klientov CZO Trnava,
- sťažnosti od tretích strán,
- sťažnosti na klienta CZO Trnava.

Základné postupy pri riešení sťažností:

- A. Sťažnosti od klientov CZO sú zaevidované vedúcim príslušného úseku alebo predsedom Cechu. Príslušný vedúci úseku alebo predseda prešetrí sťažnosti, k čomu si vyžiada stanoviská dotknutých zamestnancov, ktorí sa podieľali na certifikačnom procese/inšpekcii, ďalej prijme vhodné opatrenia vyplývajúce z prípadu a zaeviduje ich. Povinnosťou manažéra kvality je bezodkladne v termíne do 30 dní informovať odosielateľa sťažnosti so stanoviskom vedúceho príslušného úseku alebo predsedu CZO.
- B. Sťažnosti prichádzajúce od tretích strán sú evidované vedúcim príslušného úseku alebo predsedom CZO. Vedúci príslušného úseku alebo predseda CZO odosielateľa žiadosti o začiatku komisia nestrannosti v písomnej forme. Po ukončení procesu riešenia sťažnosti oboznámi manažér kvality odosielateľa v termíne do 30 dní.
- C. Sťažnosti na certifikovaných klientov CZO Trnava sú evidované vedúcim príslušného úseku alebo predsedom CZO. Vedúci príslušného úseku alebo predseda CZO odosielateľa žiadosti o začiatku komisia nestrannosti v písomnej forme. Po ukončení procesu riešenia sťažnosti oboznámi manažér kvality odosielateľa v termíne do 30 dní.

Sťažnosti sú evidované v zmysle registratúrneho poriadku. Každá sťažnosť je identifikovaná poradovým číslom. Klient, ktorý nie je spokojný s postupom certifikácie, môže vzniesť sťažnosť proti postupu v ktoromkoľvek okamžiku riešenia procesu.

Sťažnosti v priebehu skúšok, posudzovania alebo inšpekcie klient môže vzniesť u vedúceho audítora, skúšajúceho, inšpektora, ktorý je povinný túto sťažnosť riešiť v rámci svojej kompetencie. Sťažnosti môže Klient uplatniť aj na sekretariáte CZO Trnava, kde sa sťažnosť zaeviduje a do 3 dní postúpi na daný úsek, ktorý určí pracovníka zodpovedného za riešenie sťažnosti. Poverený pracovník vypracuje návrh stanoviska. Sťažnosti sú preverované technickým personálom, ktorý sa v žiadnom prípade nezúčastnil procesu certifikácie/inšpekcie, či na akcii, ktorá je predmetom sťažnosti. Rozhodnutie sa oznamuje bezodkladne osobe, ktorá podala sťažnosť. Pracovník poverený na riešenie, vybavovanie,

preskúmanie sťažnosti musí byť nezainteresovaný v predmete sťažnosti. Pri riešení spolupracuje s ostatnými členmi vedenia. Pokiaľ poverený pracovník neuzná sťažnosť za oprávnenú, vypracuje stanovisko do 14 dní a odovzdá ho vedúcemu príslušného úseku. Sťažnosť musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od jej doručenia. V prípade potreby ďalšieho prešetrovania a zhromažďovania dôkazov sa v odôvodnených prípadoch táto lehota môže so súhlasom predsedu CZO predĺžiť, najviac však na 60 dní.

3. POSTUP RIEŠENIA ODVOLANÍ

Odvoly sa vzťahuje k rozhodnutiu o výsledku hodnotenia dokumentácie alebo vydania, nevydania, pozastavenia, či zrušenia certifikácie/inšpekcie. Odvolanie je zdokumentovaný a priamy prejav o neprijatí rozhodnutia zo strany zákazníka/klienta vo sfére certifikačného/inšpekčného procesu. Spor vzniká v prípade nesúhlasu klienta, ktorý podal odvolanie s rozhodnutím certifikačného/inšpekčného orgánu. Príslušný úsek CZO Trnava musí zistiť, či podané odvolanie je oprávnené a čo je príčinou nezhody.

Následovné rozhodnutia môžu obsahovať:

- Zamietnutie prijatia žiadosti o certifikáciu/inšpekciu;
- Zamietnutie postúpenia dokumentov na posúdenie;
- Žiadosť o nápravné opatrenia;
- Zmeny v rozsahu aktivít certifikácie/inšpekčných činností;
- Rozhodnutie odmietnuť, pozastaviť alebo zrušiť certifikáciu/inšpekčný protokol;
- Akékoľvek iné rozhodnutie, ktoré bráni v dosiahnutí alebo zachovaní certifikácie.

Proces spracovania odvolaní prijatý CZO (COO, CW, COV, CI, SO0, AO7) obsahuje:

- a) Popis procesu prijatia, schválenia a preskúmania odvolania, ako aj rozhodnutí certifikačných orgánov/inšpekčného orgánu,
- b) sledovateľnosť a registrácia odvolaní, vrátane prijatých akcií na vyriešenie;
- c) záruka, že všetky prijaté opatrenia sú vhodné.

Odvoly musí byť zaslané zo strany Klienta s výslovným odkazom na skutočnosť, že sa podáva v súlade s týmto predpisom vedúcemu úseku, pod ktorého pôsobnosť dané odvolanie spadá, príp. priamo predsedovi CZO.

CZO Trnava potvrdí písomnou formou prevzatie odvolania do 10 dní od jeho doručenia.

Vedúci príslušného úseku alebo predseda CZO vykoná preskúmanie súvislosti s odvolaním a v termíne do 30 dní písomnou formou, doručeným listom oznámi Klientovi výsledok preskúmania a príslušného rozhodnutia.

V prípade, že odvolanie sa týka úseku Certifikácie alebo Inšpekčných činností príslušné vedenie daného úseku oznámi Klientovi, ktorý podal odvolanie, spracovanie a uzavretie procesu. Podanie,

preskúmanie a rozhodnutie o odvolaniach nie sú diskriminačné voči osobe, ktorá ich podala. Pokiaľ Klient nesúhlasí so závermi rozhodnutia môže písomne podať do 15 dní po obdržaní rozhodnutia odvolanie proti tomuto rozhodnutiu na CZO Trnava.

Okrem toho, v prípade odvolania sporu, vedenie CZO prijme adekvátne nápravné alebo preventívne opatrenia s cieľom analyzovať a zlepšiť systém manažérstva, a tým zabrániť opakovaniu sa.

Odvolania sú zapísané v registratúrnym denníku, ktorý je zložený z prvej časti, ktorá obsahuje zoznam všetkých došlých odvolaní a z časti, v ktorej sú zvýraznené v akom aktuálnom stave sa nachádza odvolanie. Písomnú agendu odvolaní vedie a archivuje administratívny pracovník. Zároveň je administratívny pracovník zodpovedný za oboznámenie Klienta, ktorý podal odvolanie za jeho prevzatie, za priebeh a uzavretie odvolania. Každé odvolanie je identifikované poradovým číslom.

CZO je osoba zodpovedná, vo všetkých etapách, za rozhodnutia týkajúce sa procesu vybavovania odvolaní. Odvolania sú hodnotené technickým personálom, ktorý sa v žiadnom prípade nezúčastnil procesu certifikácie/inšpekcie, ani činnosti týkajúcich sa odvolania.

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Každý úsek CZO Trnava je zodpovedný za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania odvolaní a sťažností. Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaní alebo sťažnostiach nesmie vyústiť do žiadnych diskriminačných činností proti osobe, ktorá podala odvolanie alebo sťažnosť. V prípade potreby CZO Trnava po dohode s klientom a sťažovateľom rozhodne, v akom rozsahu sa odvolanie alebo sťažnosť zverejní.

Celý proces, ktorý je popísaný v tejto smernici je predmetom utajenia informácií, či z hľadiska sťažovateľa/ov alebo predmetu odvolania alebo sťažnosti.

CZO posudzuje pri každom odvolaní alebo podanej sťažnosti, či je potrebné zverejniť ich obsah a zavedené nápravné opatrenia.

Sťažnosti a odvolania je možné podať:

Prostredníctvom e-mailu: zvar@zvar.eu

Poštou: Cech zvaračských odborníkov, Priemyselná ulica 5, 917 02 Trnava