

<b>SILMOS-Q</b> s.r.o.	typ dokumentace:	<b>Směrnice</b>	datum: březen 2016
	číslo dokumentace:	<b>S – 1/96</b>	list: 1/5
	název:	<b>Postup při odvolání, stížnosti a sporu</b>	revize: 8      změna: 0

**Název:**

## **POSTUP PŘI ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI A SPORU**

Datum platnosti: *od 29. března 2016*

Rozdělovník výtisků: *Příloha č. 11 PJ - 1/96 paré č. 1 (archivní paré)*

**Nahrazuje:** Směrnici S – 1/96 z října 2012

	<b>Funkce</b>	<b>Jméno</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<i>Zpracoval</i>	auditor SM	Ing. Ludmila Vehovská, Ph.D.	březen 2016	
<i>Přezkoumal</i>	manažer kvality	Ing. Ivo Dušek	březen 2016	
<i>Schválil</i>	ředitel CO	Ing. Pavel Brychta	březen 2016	
<i>Pracovník odpovědný za kompletnost, aktuálnost a kontrolu</i>			Ing. Ivo Dušek – MK	

<b>SILMOS-Q</b> s.r.o.	typ dokumentace:	<b>Směrnice</b>	datum: březen 2016
	číslo dokumentace:	<b>S – 1/96</b>	list: 2/5
	název:	<b>Postup při odvolání, stížnosti a sporu</b>	revize: 8      změna: 0

## 1. Účel

Směrnice stanovuje zásady a postupy pro projednávání odvolání, stížností a sporů proti rozhodnutí CO, vedení potřebných záznamů a dokumentování přijatých opatření a posuzování jejich efektivity.

## 2. Rozsah platnosti

Směrnice platí pro všechny pracovníky SILMOS-Q s.r.o. při odvolání, stížnosti a sporu žadatele nebo držitele certifikátu SM proti rozhodnutí CO.

## 3. Pojmy a definice

### **Stížnost a námitka:**

Písemná výhrada, kterou žadatel o certifikaci nebo držitel certifikátu SM uplatňuje proti rozhodnutí CO týkajícího se průběhu nebo výsledku certifikačního procesu a následného dozoru nad certifikovanými organizacemi.

Pozn.: Námitky mající povahu stížnosti se řeší v souladu s příslušnými právními předpisy.

Další názvosloví uplatňované v této směrnici je ve shodě s normami ČSN EN ISO řady 9000, 14000, 50000, ČSN OHSAS 18001 a ČSN 01 0391.

## 4. Zkratky

CO – certifikační orgán SILMOS-Q s.r.o.,  
QMS – systém managementu kvality,  
EMS – systém environmentálního managementu,  
EnMS – systém managementu hospodaření s energií,  
OHSMS – systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,  
CSR – systém managementu společenské odpovědnosti,  
SM – společná zkratka pro systémy QMS a EMS a EnMS a OHSMS a CSR,  
ŘCO – Ředitel certifikačního orgánu nebo jeho zástupce v souladu s pravomocemi stanovenými v Organizačním řádu SILMOS-Q s.r.o. a zejména v čl. 5.1.3 PSM – 1/96,  
TE – technický expert, PD - pravidelný dozor,  
MK – manažer kvality, MD - mimořádný dozor,  
VA – vedoucí týmu auditorů, OC - opakovaná certifikace,  
ZZzA – závěrečná zpráva z auditu, PSM - Příručka systému managementu,  
ZzA – zpráva z auditu 1. stupně, TA - tým auditorů.

## 5. Odpovědnost a spolupráce

Dělba odpovědnosti a spolupráce je uvedena v matici odpovědnosti. Všichni zaměstnanci CO mají ohlašovací povinnost oznámit veškeré podněty (i ústní) k práci CO ŘCO.

## 6. Postup

Posuzovaná organizace má právo se odvolat, podat stížnost či jít do sporu s CO proti jeho rozhodnutí. Postup při odvolání je následující:

### 6.1. Podávání stížností a/nebo námitek

Odvolání proti rozhodnutí CO se musí podat písemně formou stížnosti a/nebo námítka. Ta je zaevidována u CO.

Lhůty pro podávání stížností a/nebo námitek činí:

- ◆ 10 dnů ode dne, kdy zmíněná skutečnost nastala, nebo se o ní organizace dozvěděla,
- ◆ 10 dnů ode dne převzetí či doručení předmětného dokumentu (např. ZZzA), vůči němuž je námitka podávána,
- ◆ 10 dnů od uplynutí lhůty, ve které měl být tento dokument vydán.

Stížnost musí splňovat předepsané náležitosti:

- ◆ úplnou identifikaci organizace podávající stížnost a/nebo námitku,
- ◆ přesný popis věcné podstaty stížnosti a/nebo námítka,
- ◆ důkazy, které prokazují podstatu stížnosti a/nebo námítka,
- ◆ navrhované řešení.

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice S – 1/96 Postup při odvolání, stížnosti a sporu	datum:	březen 2016
	číslo dokumentace:		list:	3/5
	název:		revize:	8

Za kontrolu správnosti formálních náležitostí podané stížnosti a/nebo námitky zodpovídá ŘCO. Pokud tyto předepsané náležitosti nemá, vyzve ŘCO podavatele, aby ve lhůtě stanovené (vesměs do 15-ti dnů) nedostatky odstranil. Do této doby je námitkové řízení pozastaveno.

## 6.2 Evidence stížnosti a/nebo námitky

Stížnost a/nebo námitka je po splnění formálních náležitostí zaevidována CO do „Knihy stížností“ pod samostatným evidenčním číslem.

Knihy stížností obsahuje (viz příloha):

- ◆ datum registrace stížnosti a/nebo námitky,
- ◆ datum eventuálního vrácení stížnosti /nebo námitky k doplnění (pokud je třeba),
- ◆ identifikační údaj o stížnosti a/nebo námitce (číslo, ze dne, stručný popis),
- ◆ identifikační údaje žadatele v rozsahu: název žadatele, adresa, spojení (tel., fax), jméno kontaktní osoby, IČ/DIČ,
- ◆ bankovní spojení,
- ◆ datum obdržení stížnosti a/nebo námitky a jména zástupců žadatele,
- ◆ datum odeslání potvrzení příjmu stížnosti a/nebo námitky klientovi,
- ◆ datum projednání stížnosti a/nebo námitky v CO,
- ◆ datum projednání stížnosti a/nebo námitky v Radě pro certifikaci,
- ◆ stručný popis vyřízení stížnosti a/nebo námitky,
- ◆ datum odeslání oznámení o vyřízení stížnosti a/nebo námitky,
- ◆ jméno, datum a podpis osoby, která zápis do Knihy stížností provedla.

## 6.3 Prošetření stížnosti a/nebo námitky

Po zaevidování stížnosti a/nebo námitky zahájí ŘCO její prošetření. ŘCO si vyžádá k věcné podstatě stížnosti a/nebo námitky stanovisko od příslušného VA.

Po ověření všech skutečností zpracuje návrh na rozhodnutí stížnosti a/nebo námitky a předloží jej ŘCO k rozhodnutí (nevyřeší-li se to na nižší úrovni).

## 6.4 Rozhodnutí o stížnosti a/nebo námitce

O stížnostech a/nebo námitkách rozhoduje VA/ŘCO v rámci svých odpovědností. Konečné rozhodnutí v případě odvolání je vyhrazeno ŘCO.

Rozhodnutí o stížnosti a/nebo námitce se provádí na základě:

- ◆ návrhu na řešení stížností a/nebo námitek vycházejícího z výsledků šetření, zejména z provedení a vyhodnocení navržených důkazů a dalších doplňujících zjištění,
- ◆ vyjádření VA nebo příslušných členů TA,
- ◆ výsledků projednání stížností a/nebo námitek ve vedení CO,
- ◆ výsledků projednání stížností a/nebo námitek v Radě pro certifikaci CO.

Návrh na řešení stížnosti a/nebo námitky spolu s podklady pro rozhodnutí musí být zodpovědným pracovníkem (VA) předán ŘCO ve lhůtě jím stanovené. Není-li tato lhůta stanovena, pak nejdéle do 30-ti dnů od zaregistrování stížnosti a/nebo námitky u CO.

ŘCO o stížnosti a/nebo námitce rozhodne nejpozději do 15-ti dnů po obdržení všech podkladů pro rozhodnutí. Písemné vyhotovení rozhodnutí zašle ŘCO organizaci podávající stížnost a/nebo námitku nejdéle do 10-ti dnů od rozhodnutí.

Pracovníci CO vč. ŘCO nemají být využíváni k přezkoumávání jakéhokoliv odvolání, stížnosti či sporu, pokud byli přímo zapojeni do činností spjatých orgánů vůči organizaci nebo jakékoliv jiné straně zapojené do odvolání, stížnosti či sporu v posledních dvou letech.

### 6.4.1 Stížnosti a/nebo námitky v etapě přípravy a auditu SM

#### 6.4.1.1. Stížnosti a/nebo námitky proti požadavkům certifikace

Stížnosti a/nebo námitky nelze uplatňovat proti požadavkům certifikace stanoveným v normách řady ČSN EN ISO 9000, 14000, 50000, ČSN OHSAS 18001, ČSN 01 0391: **ty jsou považovány za bezpředmětné!!!!**

Stížnosti a/nebo námitky proti výkladu norem nebo proti aplikaci dalších doplňujících požadavků CO uplatněné posuzovanou organizací řeší ŘCO ve spolupráci s příslušným VA.

SILMOS-Q s.r.o.	typ dokumentace:	Směrnice S – 1/96 Postup při odvolání, stížnosti a sporu	datum:	březen 2016
	číslo dokumentace:		list:	4/5
	název:		revize:	8

#### **6.4.1.2 Stížnosti a/nebo námitky proti VA a proti složení týmu auditorů**

Stížnosti a/nebo námitky podané vůči jmenování osoby VA řeší ŘCO. Proti rozhodnutí ŘCO se může stěžovatel odvolat k Radě pro certifikaci, která rozhodne s konečnou platností.

Stížnosti a/nebo námitky podané vůči složení TA řeší VA. Proti rozhodnutí VA se může stěžovatel odvolat k ŘCO, který rozhodne o složení TA s konečnou platností.

#### **6.4.2 Stížnosti a/nebo námitky v etapě auditu**

Stížnosti a/nebo námitky podané vůči nesprávnému, neodbornému či neobjektivnímu postupu TA nebo jejich jednotlivých členů rozhoduje VA; proti rozhodnutí VA se může stěžovatel odvolat k ŘCO. ŘCO rozhodne na základě prošetření stížnosti a záznamů z auditování (zjištění a závěry uvedené ve ZzA nebo v ZZzA) s konečnou platností.

#### **6.4.3 Stížnosti a/nebo námitky v etapě rozhodování o certifikaci**

V etapě rozhodování o certifikaci lze podávat stížnosti a/nebo námitky proti:

- ◆ odmítnutí vydání certifikátu SM,
- ◆ omezení rozsahu vydaného certifikátu SM,
- ◆ pozastavení platnosti certifikátu SM,
- ◆ změně nebo odnětí certifikátu SM.

Pokud ŘCO uzná stížnost a/nebo námitku v plném rozsahu, postupuje se podle čl. 6.5.

Pokud stížnost a/nebo námitku neuzná, postoupí ji spolu s dosavadními výsledky auditování, příp. s dalšími podklady pro rozhodnutí, a se svým stanoviskem do 30-ti dnů od zaevidování stížnosti a/nebo námitky Radě pro certifikaci, a do 10-ti dnů o tom písemně vyrozumí stěžovatele.

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

Rada pro certifikaci přezkoumá rozhodnutí ŘCO a vyslechne stanovisko zmocněného zástupce stěžovatele. Po posouzení všech okolností případu nechá předseda Rady pro certifikaci hlasovat o oprávněnosti stížnosti a/nebo námitky. V případě uznání oprávněnosti stížnosti (uznává se nadpoloviční většina hlasů) vrátí případ k dořešení ŘCO. Další postup je uveden v čl. 6.5.

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

#### **6.4.4. Stížnosti a/nebo námitky v etapě dozoru**

V případě stížností a/nebo námitek podaných v etapě dozoru se postupuje obdobně jako v čl. 6.4.1. až 6.4.3.

#### **6.4.5. Stížnosti a/nebo námitky podané třetí stranou**

V případě stížností a/nebo námitek podaných třetí stranou, tj. subjektem, který se neúčastnil procesu auditování a certifikace, se postupuje obdobně jako v čl. 6.4.1. až 6.4.3.

#### **6.5 Uznání stížnosti**

V případě, že stížnost a/nebo námitka je oprávněná, zajistí ŘCO realizaci potřebných nápravných opatření. V opačném případě stížnost a/nebo námitku neuzná a podá o tom spolu se zdůvodněním stěžovateli zprávu.

#### **6.6 Schválení opatření stěžovatelem**

O výsledku řešení stížnosti a/nebo námitky musí být stěžovatel písemně informován v termínu do 10-ti dnů od rozhodnutí. Ve zprávě musí být uvedeno poučení o možnosti a způsobu odvolání.

#### **6.7 Odvolání k Radě pro certifikaci**

Odvolání k Radě pro certifikaci proti rozhodnutí CO je možné pouze v etapě rozhodování o certifikaci. Postupuje se podle čl. 6.4.3. Uznání stížnosti a/nebo námitky Radou pro certifikaci viz čl. 6.5 a 6.10.

#### **6.8 Odvolání k ČIA**

Stěžovatel 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 stížnosti a/nebo námitce.

<b>SILMOS-Q</b> s.r.o.	typ dokumentace:	<b>Směrnice</b>	datum: březen 2016	
	číslo dokumentace:	<b>S – 1/96</b>	list: 5/5	
	název:	<b>Postup při odvolání, stížnosti a sporu</b>	revize: 8	změna: 0

### 6.9 Konečné rozhodnutí

Rozhodnutí ČIA o stížnosti a/nebo námitce v rámci jejího mimořádného dozoru u CO je konečné. O závěrech informuje stěžovatele ŘCO do 10-ti dnů od rozhodnutí.

### 6.10 Realizace nápravných opatření

V případě uznání stížnosti a/nebo námítky stanoví ŘCO opatření k nápravě vč. termínu k jejich realizaci, které musí zahrnovat opatření pro co nejdřívější dosažení souladu s požadavky akreditace a zabránění jejich opětovného výskytu. Za realizaci nápravných opatření odpovídá ŘCO. S nápravným opatřením jsou seznámeni všichni pracovníci CO a po jeho realizaci je při nejbližší možné příležitosti ŘCO posouzena jeho účinnost.

### 6.11 Vyúčtování nákladů

Náklady na šetření stížnosti a/nebo námítky, které nebyly uznány, jdou k tíži stěžovatele a jsou mu vyúčtovány podle platného ceníku prací CO.

Náklady spojené s odvoláním k Radě pro certifikaci nebo ČIA jsou v případě neuznání stížnosti a/nebo námítky vyúčtovány podle platného ceníku prací CO.

### 7. Související předpisy

ČSN EN ISO řady 9000, 14000, 50000, ČSN OHSAS 18001, ČSN 01 0391, ČSN EN ISO/IEC 17021-1, MPA 50-01-..., Dokument CSR

### 8. Změnové řízení

Viz směrnice S – 1/95.

### 9. Seznam příloh

Příloha č. 1 – Kniha stížností a/nebo námitek

### 10. Matice odpovědnosti

P. č.	Činnost	ŘCO	VA	A	PS
1	Podání stížnosti a/nebo námítky	I	I	I	
2	Kontrola správnosti podání stížnosti a/nebo námítky	Z	S	I	
3	Vrácení stížnosti a/nebo námítky k dopracování	Z	S	I	
4	Evidence stížnosti a/nebo námítky	Z	I	I	
5	Prošetřování stížnosti a/nebo námítky	Z	S	S	
6	Rozhodnutí o stížnosti a/nebo námitce	Z	S	S	
7	Uznání stížnosti a/nebo námítky	Z	S	S	I
8	Schválení opatření stěžovatelem	Z	S	S	
9	Odvolání k Radě pro certifikace	Z	I	I	
10	Odvolání k ČIA	Z	I	I	
11	Konečné rozhodnutí o stížnosti a/nebo námitce ČIA	Z	I	I	
12	Realizace nápravných opatření	Z	S	S	
13	Vyúčtování nákladů na šetření stížnosti a/nebo námítky	S	S	I	Z
14	Vyúčtování nákladů spojených s odvoláním K Radě/ČIA	S	I	I	Z

ŘCO – ředitel CO  
VA – vedoucí týmu auditorů,  
A – auditor,  
PS – pracovník sekretariátu CO,

Z – odpovídá,  
S – spolupracuje,  
I – k informaci.

<b>SILMOS-Q</b> s.r.o.	typ dokumentace:	<b>Směrnice – příloha č. 1</b>	datum:	březen 2016	
	číslo dokumentace:	<b>S – 1/96</b>	list:	1/1	
	název:	<b>Kniha stížností a/nebo námitek</b>	revize:	8	změna:

### KNIHA STÍŽNOSTÍ A/NEBO NÁMITEK

*Evidenční číslo:*

<b>Datum registrace stížnosti</b>	
<b>Datum vrácení žádosti k doplnění (pokud je třeba)</b>	
<b>Identifikační údaj o stížnosti či námítce:</b> <b>Číslo:</b> <b>Ze dne:</b> <b>Stručný popis stížnosti:</b>	
<b>Identifikační údaje stěžovatele v rozsahu:</b> <b>Název stěžovatele:</b> <b>Adresa:</b> <b>Spojení (tel., fax, e-mail):</b> <b>Jméno kontaktní osoby:</b> <b>IČ/DIČ:</b> <b>Bankovní spojení:</b>	
<b>Datum obdržení stížnosti a jména zástupců stěžovatele:</b>	
<b>Datum odeslání potvrzení příjmu stížnosti stěžovateli:</b>	
<b>Datum projednání stížnosti v certifikačním orgánu:</b>	
<b>Datum projednání stížnosti v Radě pro certifikaci:</b>	
<b>Stručný popis vyřízení stížnosti:</b>	
<b>Vyřídil (jméno):</b>	
<b>Datum odeslání oznámení o vyřízení stížnosti nebo námítky:</b>	