

Informace o postupu pro řešení stížností na činnost certifikačního orgánu nebo klienta certifikace a o postupu pro vyřizování odvolání proti rozhodnutí certifikačního orgánu pro certifikaci systémů managementu a produktů České společnosti pro jakost.

Základní politikou České společnosti pro jakost, z.s. je poskytovat služby nediskriminačním způsobem a umožnit přístup k certifikaci těm, kteří splní předepsané požadavky. Způsob poskytování certifikace je nestranný, nezávislý, objektivní a je prováděn v souladu s platnými akreditačními kritérii.

Účelem tohoto dokumentu je zajistit, aby veškeré stížnosti a veškerá odvolání proti rozhodnutí certifikačního orgánu byly včas a náležitě projednány a aby byla přijata příslušná opatření.

1 STÍŽNOSTI

1.1 Kdo může podat stížnost

Stěžovatelem může být kterákoliv fyzická nebo právnická osoba uplatňující výhradu vůči činnostem nebo procesům certifikačního orgánu nebo certifikované organizace (klienta certifikace).

1.2 Postup při podání stížnosti

Stížnost musí být podána písemně a zaslána poštou na adresu:

**Česká společnost pro jakost, z.s.
Ředitel úseku certifikace systémů managementu a produktů
Novotného lávka 200/5, Staré Město
110 00 Praha**

Nebo emailem na: sekretariat@csq.cz

Certifikační orgán se zabývá všemi stížnostmi předloženými žadateli/držiteli certifikátů nebo jinými stranami.

Stížnost musí obsahovat minimálně údaje o tom:

- kdo ji podává (identifikace subjektu),
- komu je určena,
- které věci se týkají (popis věcné podstaty stížnosti),
- v jakém rozsahu je činnost, postup či rozhodnutí České společnosti pro jakost, z.s. nebo žadatele/držitele certifikátu napadeno,
- čeho se žadatel/držitel certifikátu nebo jiná strana domáhá nebo co navrhuje,
- v čem je spatřován rozpor s právními předpisy nebo nesprávnost postupu,
- jaké důkazy žadatel/držitel certifikátu nebo jiná strana navrhuje provést.

1.3 Vyřizování stížností

Každá došlá stížnost je zaevidována a je určen pracovník odpovědný za prvoinstanční šetření stížnosti. Není-li to zřejmé ze způsobu podání, stěžovatel je o její registraci informován (poštou, e-mailem) do 14 dnů od její registrace. V přiměřeném časovém termínu (obvykle 30 dnů), je stěžovatel písemně (poštou, e-mailem) informován o přezkoumání věcné příslušnosti, o přijetí, nebo odmítnutí části rozsahu nebo celého předmětu stížnosti a o nástinu průběhu kroků, které Česká společnost pro jakost, z.s. zvolí pro další postup.

Každá stížnost bude Českou společností pro jakost, z.s. vyřešena do 30 dnů, nebo pokud se jedná o obzvláště složitý případ, do 120 dnů. O případném prodloužení termínu je stěžovatel vyrozuměn.

O vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn do 14 dnů od konečného rozhodnutí stížnosti. Veškerá korespondence mezi společností a stěžovatelem je vedena pouze písemně (poštou, e-mailem) z důvodu sledovatelnosti a doložení průkaznosti jednotlivých realizovaných kroků.

1.3.1 Řešení stížnosti na certifikační orgán

V případě stížnosti na certifikační orgán platí zásada, že stížnost řeší vždy pracovník (nebo orgán) nejméně o 1 stupeň vyšší než ten, na kterého je stížnost podána.

- Stížnosti na vedoucího certifikačního orgánu řeší předseda ČSJ.
- Stížnosti na činnost auditních týmů nebo jejich jednotlivých členů předává vedoucí certifikačního orgánu k řešení předsedovi Certifikační komise. Komise má právo si k řešení přizvat experty a další pracovníky dle vlastního uvážení.
- Stížnosti na činnost pracovníků certifikačního orgánu se předává k řešení výkonnému řediteli České společnosti pro jakost, z.s. Ta má právo si k řešení přizvat experty a další pracovníky dle vlastního uvážení.

1.3.2 Řešení stížnosti na klienta certifikačního orgánu

V případě stížnosti na klienta certifikačního orgánu České společnosti pro jakost, z.s. provede prvotní přezkoumání věcné příslušnosti předmětu stížnosti vedoucí certifikačního orgánu. Pokud je stížnost přijata, certifikační orgán bez zbytečných průtahů informuje dotčeného klienta certifikace a vyžádá si jeho stanovisko ve věci stížnosti. Současně má certifikační orgán právo vyžádat si stanovisko expertů či dalších pracovníků dle uvážení.

O postupu a o výsledku šetření certifikační orgán písemně informuje stěžovatele i klienta, vůči kterému byla stížnost podána.

Ve věci stížnosti zachovává certifikační orgán vždy pravidla zachování důvěrnosti a žádné informace získané v průběhu vyřizování stížností nejsou zásadně zpřístupněny třetí straně. Výjimku ze závazku představují případy uvedené v obecně závazných právních předpisech, nebo případy, kdy je certifikační orgán písemně ke sdělení informací klientem a stěžovatelem zmocněn nade vší pochybnost.

Certifikační orgán spolu se stěžovatelem a dotčeným klientem certifikace mohou stanovit rozsah informací určených ke zveřejnění, zejm. předmět a výsledek stížnosti.

1.4 Eskalace stížnosti v oblasti FSC COC

V případě, že stížnost není vyřešena postupy certifikačního orgánu nebo pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem a/nebo způsobem vyřešení s výsledkem a/nebo způsobem vyřízení

stížnosti, je mu nabídnuta možnost podání stížnosti k ASI (akreditační orgán Assurance Services International). Jako poslední krok může být stížnost postoupena k řešení FSC.

2 ODVOLÁNÍ

2.1 Kdo může podat odvolání

Odvolání proti rozhodnutí o certifikaci může podat klient certifikace po rozhodnutí o certifikaci na výše uvedenou adresu.

2.2 Postup při podání odvolání

Osoby zahrnuté do procesu vyřizování odvolání proti rozhodnutí o certifikaci jsou odlišné od osob, které prováděly audity a rozhodovaly o certifikaci.

V případě podání a prošetřování odvolání a rozhodování o odvolání je k odvolávajícímu se vždy volen nediskriminační přístup.

Odvolání, byť by bylo směřováno mimo certifikační orgán (například předsednictvu ČSJ), musí být předáno i vedení certifikačního orgánu, který je přezkoumá, popř. si vyžádá případná doplnění od odvolávajícího se subjektu.

V případě, že certifikační orgán rozhodne o akceptování odvolání (nebo pokud se subjekt opakovaně odvolává) je řešení v kompetenci vedení certifikačního orgánu.

V případě, že certifikační orgán rozhodne o neopodstatněnosti podaného odvolání, zasílá svoje rozhodnutí s vysvětlením doporučeným dopisem odvolávajícímu se subjektu.

V případě, že subjekt (i přes počáteční neakceptování) podá odvolání opakovaně, musí být postupováno dle postupu uvedeného níže.

Vedení certifikačního orgánu do 10 dnů od doručení odvolání nominuje Odvolací komisi složenou z nezávislých pracovníků certifikačního orgánu, případně i externích expertů, jejíž povinností je odvolání začít nejpozději do 3 týdnů po doručení řešit.

O složení Odvolací komise je písemně vyrozuměna strana, která podala odvolání s tím, že proti jejímu složení může v termínu do 14 dnů podat námitku. O tom, zda námitka bude přijata či nikoliv, rozhoduje vedení certifikačního orgánu, který uvědomí o svém rozhodnutí namítající stranu.

Členové Odvolací komise jsou zavázáni slibem mlčenlivosti o všech projednávaných skutečnostech. Členem odvolací komise se nesmí stát osoba, která se v uplynulých 2 letech zúčastnila dotčeného procesu certifikace nebo byla zapojena do jakýchkoli činností vedoucích k odvolání.

Odvolací komise posoudí odvolání nebo podané námitky a zpracuje stanovisko, které předá vedení certifikačního orgánu, jako jeden z podkladů pro jeho rozhodnutí. Odvolací komise je odpovědná za shromáždění a ověření všech informací nezbytných pro validaci odvolání. Rozhodnutí vedení certifikačního orgánu je konečné a není proti němu odvolání.

Odvolání musí být vyřízeno do 30 dnů od jeho doručení nebo do 30 dnů od data, kdy je definitivně odsouhlaseno složení Odvolací komise (pokud byla uplatněna námitka proti složení odvolací komise).

O průběhu i výsledku odvolání je odvolávající se písemně informován. Po ukončení celého procesu certifikační orgán zašle formální oznámení o ukončení procesu vyřizování odvolání.