LL-C (Certification)®

Slovakia s.r.o. R12/17082023

JEDNACÍ ŘÁD ODVOLACÍ KOMISE (Rule-12)



Revize: 17.08.2023

Majitel: LL-C (Certification) Slovakia s.r.o.

Vydal: Paolo Galbani

List revizí a změn

Rev.	Datum	Popis změny	Provedl	Ověřil
1	30.4.2019	Vydání	J.Dynybyl	M.Krutský
2	18.01.2022	Revize dokumentu	L.Holub	M. Krutský
3	22.06.2023	Revize dokumentu	P. Galbani	I. Angelovski
4	17.08.2023	Revize dle R08	P. Galbani	I. Angelovski

I. Základní ustanovení

Předmětem této směrnice je postup a jednání společnosti v případě stížností, reklamací zákazníků a zejména v případě odvolání zákazníka proti postupu certifikačního orgánu před a během certifikačního procesu.

Zaměstnanci a spolupracovníci nesmí nijak při výkonu registrace, zkoumání a rozhodnutí o stížnosti uplatňovat vůči klientům žádné diskriminační požadavky.

II. Postup při stížnosti nebo odvolání zákazníka

Každý zákazník je oprávněn podat jakoukoliv stížnost na postup certifikačního orgánu jako organizace nebo jednotlivých auditorů/hodnotitelů shody. Stížnost nebo odvolání (proti danému rozhodnutí) zákazník může zaslat nejen v písemné formě na adresu certifikačního orgánu, ale může i využít možnost podat stížnost nebo jakýkoli podnět přes klientský portál, či adresovat přímo stížnost na email uvedený na webové stránce CO. V případě osobního či telefonického podání stížnosti bude stěžovatel vyzván k zaslání písemnou formou. Osoba, která bezprostředně stížnost obdrží jí předá vyjmenované osobě odpovědné za registraci stížností.

Za registraci přijaté stížnosti či odvolání je vyjmenována osoba odpovědná za registraci, která je zároveň odpovědná za řízení průběhu vyřízení stížnosti či odvolání v rámci předepsaných časových limitů.

Stížnost nebo odvolání proti rozhodnutí došlou nebo jinak registrovanou na adresu certifikačního orgánu registruje odpovědná osoba za řízení stížností na korporátní server do přesného úložiště společně s vyplněným formulářem Registrace stížností/ odvolání. Následně informuje a deleguje požadavek na řešení na pracovníka CO (odpovědného pracovníka za proces či na garanta certifikačního procesu). Tato odpovědná osoba následně rozhodne o oprávněnosti stížnosti, akceptuje jí nebo jí zamítne. V případě nejednoznačností, osoba odpovědná za řízení stížností předá toto přímo k řešení vedoucímu certifikačního orgánu, který musí ve lhůtě 30 dní odpovědět zákazníkovi, s tím, že stížnost uznává v plném rozsahu a uvede postup na její odstranění nebo náhradu, nebo

stížnost uzná v omezeném rozsahu s uvedením důvodu neuznání stížnosti v plném rozsahu nebo stížnost neuzná v plném rozsahu a uvede zdůvodnění – toto vyjádření je odesláno na stranu stěžovatele. Lhůta 30 dní neurčuje termín ukončení řešení stížnosti. Písemné stížnosti a řešení stížností jsou ukládány a archivovány v sídle společnosti. Výstupy z rozhodnutí o stížnosti/odvolání se nezveřejňují, všechny výstupy jsou předány odpověděné osobě za registraci stížností, která všechny vzniklé dokumenty uloží do složky případu.

V případě nutnosti zveřejnění daného rozhodnutí musí být obsah týkající se zveřejnění komunikován a dohodnut se stěžující stranou při plném vědomí a souhlasu VCO.

Pokud zákazník bude souhlasit s návrhem opatření na odstranění stížnosti nebo náhradu nebo uzná neoprávněnost své stížnosti, případ je uzavřen splněním navrhovaných opatření nebo poskytnutím náhrady.

Pokud zákazník nebude souhlasit s návrhem na opatření na odstranění stížnosti/odvolání proti rozhodnutí nebo náhradu, zašle zákazník písemně odvolání proti rozhodnutí vedoucího certifikačního orgánu do 15 dní od obdržení řešení ze strany CO. Vedoucí certifikačního orgánu je povinen do 15 dní od doručení odvolání svolat **Odvolací komisi**, která rozhodne o potvrzení rozhodnutí vedoucího certifikačního orgánu nebo vyhoví odvolání zákazníka. Rozhodnutí odvolací komise je ze strany certifikačního orgánu definitivní.

V případě, že zákazník nesouhlasí s rozhodnutím odvolací komise, zašle námitku akreditačnímu orgánu.

III. Jmenování a složení odvolací komise (pro případy odmítnutí řešení stížnosti/odvolání stěžovatelem)

Na základě registrace „Odvolání„ proti navrhnutému řešení stížnosti informuje osoba odpovědná za registraci VCO, který následně jmenuje odvolací komisi ve 3 členném složení.

Členy komise jsou vedoucí certifikačního orgánu nebo jeho zástupce (nesmí být garantem pro normu pro kterou je podaná stížnost) a 2 auditoři v pozici vedoucích auditorských týmů. Členem komise nemůže být auditor/hodnotitel, který je členem auditorského/hodnotitelského týmu pro daný certifikační případ, na něž komise stížnost nebo reklamaci řeší.

Komise rozhoduje o výsledku hlasováním, rozhoduje prostá většina hlasů. Každý z členů komise má 1 hlas. Vedoucí certifikačního orgánu nebo jeho zástupce nemůže ze své pozice rozhodnutí komise změnit.

Pověřený člen komise pořídí z jednání komise písemný záznam, včetně formulace konečného rozhodnutí komise – formální rozhodnutí

Při jednání odvolací komise nesmí být porušena pravidla zachování důvěrnosti informací. VCO musí pro jednání zajistit a poskytnout veškeré potřebné informace, včetně zdůvodnění všech významných rozhodnutí a akcí a výběru osob odpovědných za jednotlivé činnosti týkající se certifikace, aby byla zajištěna řádná a nestranná certifikace.

Veškerá dokumentace z průběhu projednávání je uložena u vedoucího certifikačního orgánu a po vyřízení, včetně případných nápravných opatření, je uložena ve složce záznamů k příslušnému certifikačního případu. Kontrolu realizace a účinnosti případných nápravných opatření provádí v příslušných termínech vedoucí certifikačního orgánu.

Nedbá-li vedoucí certifikačního orgánu rozhodnutí odvolací komise, člen odvolací komise pověřený zápisem informuje příslušný akreditační orgán.

Zasedání odvolací komise může proběhnout formou elektronické výměny informací. Členové komise v tomto případě musí obdržet veškeré podklady a konečný návrh rozhodnutí, který formuluje vedoucí CO. Za hlasování se považuje potvrzení souhlasu nebo nesouhlasu s návrhem rozhodnutí v emailové poště. Pro právoplatné rozhodnutí emailovým hlasováním musí být v textu konečné zprávy obsažená celá historie předchozí korespondence, včetně vyjádření stěžovatele.