

AZ Cert EU s.r.o.  
Certifikační orgán AZ Cert EU



**I-03**

**„Odvolání a stížnosti“**

Nabývá účinnosti dne: 01.09.2016

Vydání č.: 9

Výtisk č.

Vypracoval:

Přezkoumal:

Schválil:

Ing. Radek Veselý, MBA  
Dne: 10.08.2016

Ing. Igor Salajka  
Dne: 10.08.2016

Ing. Radek Veselý, MBA  
Dne: 10.08.2016

**Přehled změn a revizí:**

Změna / revize	Vyjmuté stránky	Vložené stránky	Popis změny / revize
revize 1 (1.6.2006)	všechny	všechny	Rozšíření o certifikace systémů environmentálního managementu – 2. vydání
změna A (1.11.2006)	2, 5, 6	2, 5, 6	Změna MPA 51-01-06
změna B (1.2.2007)	2, 6	2, 6	Změna MPA 51-01-06
revize 2 (30.4.2008)	všechny	všechny	Přechod na požadavky ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 – 3. vydání
revize 3 (30.4.2009)	všechny	všechny	Změna názvu funkce – 4. vydání
revize 4 (31.8.2009)	všechny	všechny	Změna odpovědnosti, doplnění komunikace o stížnosti – 5. vydání
revize 5 (30.4.2012)	všechny	všechny	Aktualizace i v souladu s ČSN EN ISO/IEC 17021:2011, změna názvu příručky - 6. vydání
revize 6 (30.11.2012)	všechny	všechny	Aktualizace odpovědností - 7. vydání
revize 7 (21.09.2015)	všechny	všechny	Aktualizace postupu kap. 4.5 - 8. vydání
revize 8 (10.08.2016)	všechny	všechny	Aktualizace kap. 1, 4.4 a 5.2 - 9. vydání

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna: -
-------------	-------------	-----------	--------	-------------

## OBSAH

<b>1 ÚČEL</b> .....	<b>4</b>
<b>2 OBLAST PLATNOSTI</b> .....	<b>4</b>
<b>3 POJMY A ZKRATKY</b> .....	<b>4</b>
<b>4 POPIS</b> .....	<b>4</b>
<b>5 ODKAZY</b> .....	<b>5</b>
<b>6 PŘÍLOHY</b> .....	<b>6</b>

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna: -
-------------	-------------	-----------	--------	-------------

## 1 ÚČEL

Účelem této instrukce je navázat na P-SM „Příručka systému managementu Certifikačního orgánu AZ Cert EU“ a stanovit zásady, odpovědnosti a pravomoci pro vyřizování odvolání a stížnosti.

## 2 OBLAST PLATNOSTI

Instrukce je závazná pro pracovníky společnosti AZ Cert EU s.r.o.

## 3 POJMY A ZKRATKY

### 3.1 Pojmy

Odvolání - písemné odvolání žadatele o certifikaci nebo držitele certifikátu k rozhodnutí CO-AZ uplatněné u výkonného ředitele nejpozději do 15 dnů ode dne oznámení.

Stížnost - skutečnost vztahující se k postupům CO-AZ nebo k chování a postojům žadatelů o certifikaci, držitelů certifikátů nebo jiných stran písemně uplatněná u výkonného ředitele.

### 3.2 Zkratky

CO-AZ - Certifikační orgán AZ Cert EU

ČSN - Česká technická norma

EN - Evropská norma

ISO - Mezinárodní norma / International Organization for Standardization

MPA - Metodické pokyn pro akreditaci

P-SM - Příručka systému managementu Certifikačního orgánu AZ Cert EU

## 4 POPIS

### 4.1 Obecně

CO-AZ se vždy zabývá odvoláními, stížnostmi a spory předloženými žadateli o certifikaci, certifikovanými organizacemi nebo jinými stranami.

Oblasti pro podání odvolání, stížností a námitek proti:

- Prohlášení žadatele o certifikaci uvedené v „Žádosti o certifikaci systému managementu“
- znění návrhu „Smlouvy o kontrolní činnosti“
- „Programu pravidelných dozorů“
- termínu auditu
- návrhu složení týmu auditorů
- činnosti členů týmu auditorů (interpretaci výkladu kritériální normy, nesprávnému, neodbornému nebo diskriminačnímu postupu)
- zjištěním a závěrům z auditu
- rozhodnutí o udělování, udržování, rozšiřování, omezování, pozastavování a odnímání certifikace
- znění certifikátu.

### 4.2 Odvolání

Odvolání jsou přijímány do 15 dnů ode dne, kdy skutečnost pro podání odvolání nastala nebo se o ní subjekt podávající odvolání dozvěděl, respektive od převzetí či doručení dokumentu, vůči němuž je odvolání podáváno. Odvolání musí být podáno písemně a musí obsahovat přesný popis věcné podstaty a důkazy, které subjekt podávající odvolání předkládá, příp. návrh řešení.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

### 4.3 Stížnosti

Stížnosti jsou přijímány časově neomezeně a musí být podány písemně.

### 4.4 Vyřizování odvolání a stížností

1. Výkonný ředitel přijímá odvolání / stížnost a zajistí vyřízení do 30 dnů. V případě, že odvolání, stížnost nebo námitka neobsahuje skutečnosti uvedené v kap. 4.2 až 4.4, vyzve výkonný ředitel podávající subjekt, aby doplnil odvolání / stížnost ve lhůtě (stanovené po dohodě s podávajícím subjektem). Řízení odvolání / stížnosti je do doby odstranění nedostatků pozastaveno.

2. Výkonný ředitel:

- zaeviduje odvolání / stížnost v D018 „Registru odvolání a stížností“
- založí „Spis odvolání / stížností“
- písemně oznámí přijetí odvolání / stížnosti podávajícímu subjektu
- stanoví, spolu se zákazníkem a tím, kdo stížnost podal, zda - a pokud ano v jakém rozsahu - budou předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny.

3. Výkonný ředitel zajistí provedení dokumentované analýzy odvolání / stížnosti / námítky, včetně stanovení příčiny. Výkonný ředitel odpovídá za to, že pracovníci CO-AZ včetně těch, kteří působí ve vedoucích funkcích, nejsou využíváni k tomu, aby přezkoumávali jakákoli odvolání, stížnosti nebo námítky, pokud byli přímo zapojeni do činností u CO-AZ vůči organizaci, nebo jakékoliv jiné straně zapojené do odvolání, stížnosti nebo námítky v posledních dvou letech.

V případě, že stížnost podal zákazník CO-AZ na činnost zákazníka CO-AZ, zajistí výkonný ředitel dodání důkazů stěžovatelem. K prošetření stížnosti může být výkonným ředitelem nařazen narychlo oznámený audit (mimořádný audit).

Jestliže odvolání / stížnost bylo(a) oprávněné, rozhodně výkonný ředitel o přijetí opatření, aby bylo:

- dosaženo souladu s MPA 50-01-... a ČSN EN ISO/IEC 17021-1
  - zabránění tomu, aby se záležitost opakovala
- a o způsobu posouzení účinnosti přijatého opatření.

4. Výkonný ředitel zaeviduje výsledek odvolání / stížnosti a písemně informuje podávající subjekt o výsledku šetření odvolání / stížnosti.

5. Výkonný ředitel uloží všechny podklady související s odvoláním, stížností nebo námitkou do „Spisu odvolání / stížností“.

6. Na následujícím jednání Komise pro zabezpečování nestrannosti předloží výkonný ředitel „Spis odvolání / stížností“ přítomným členům Komise pro zabezpečování nestrannosti. Pokud Komise pro zabezpečování nestrannosti nesouhlasí s postupem řešení odvolání / stížnosti, uloží výkonnému řediteli, aby odvolání / stížnost dořešil a průběžně informoval všechny členy Komise pro zabezpečování nestrannosti se všemi prováděnými kroky.

## 5 ODKAZY

### 5.1 Interní dokumenty

#### 5.1.1 P-SM, směrnice, instrukce

P-SM „Příručka systému managementu Certifikačního orgánu AZ Cert EU“

#### 5.1.2 Související dokumenty

D018 „Registr odvolání a stížností“

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

Spis odvolání / stížnosti

### 5.1.3 Formuláře

Smlouva o kontrolní činnosti

Program pravidelných dozorů

Žádost o certifikaci systému managementu

### 5.2 Externí dokumenty

ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 „Posuzování shody - Požadavky na orgány poskytující služby auditů a certifikace systémů managementu - Část 1: Požadavky“

Metodické pokyny pro akreditaci MPA 50-01-xx v aktuálním znění

## 6 PŘÍLOHY

Nejsou.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna: -
-------------	-------------	-----------	--------	-------------