

VUTCH s.r.o., Žilina
Certifikačný orgán certifikujúci výrobky

Dátum vydania: 01.09.2023

Dátum revízie: 20.11.2024

Počet strán: 3

Interný predpis
CO – 2/23

Postup pri prijímaní a vybavovaní sťažností a odvolaní

Vypracoval: Ing. Renáta Polláková

Preveril a schválil: Ing. Jan Laperre, PhD.

1 Úvod

Interný predpis špecifikuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní sťažností a odvolaní v podmienkach certifikačného orgánu certifikujúceho výrobky (ďalej len „CO“).

2 Všeobecne

Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou CO, alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov.

Sťažnosť nie je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu, a nie je tam jednoznačne vyjadrené, akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha. Sťažnosťou nie je ani podanie, ktorým sa upozorňuje na konkrétne nedostatky CO, ktorých vybavovanie je upravené osobitným právnym predpisom.

Anonymná sťažnosť je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko, adresu a nie je podpísaná. Anonymná sťažnosť sa nevybavuje.

Opakovaná sťažnosť je sťažnosť od toho istého sťažovateľa podaná v tej istej veci a neuvádza nové skutočnosti. Opakovaná sťažnosť sa prekontroľuje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená.

Odvolanie je žiadosť fyzickej osoby alebo právnickej osoby o nové zváženie nepriaznivého rozhodnutia CO. Odvolanie je riadny opravný prostriedok, ktorý sa podáva proti neprávoplatnému prvostupňovému rozhodnutiu.

3 Sťažnosť

Sťažnosť na činnosti CO a sťažnosť na pracovníkov CO sa uplatňujú u vedúceho CO, ktorý je súčasne zodpovedný za ich vybavenie a o riešeníach informuje konateľa spoločnosti. Sťažnosť na vedúceho CO sa uplatňuje u konateľa spoločnosti.

Sťažnosti sa podávajú písomne alebo elektronicky:

- písomne na adresu: VUTCH s.r.o., Rybníky 954/10, 011 68 Žilina
- elektronicky na adresu: vutch@vutch.sk
- osobne v pracovných dňoch v čase od 8.00 – 13.00 hod. v sídle VUTCH s.r.o. (o každom prípadnom ústnom rokovaní so sťažovateľom musí byť vyhotovená zápisnica, ktorú podpíšu a v 1 vyhotovení dostanú obidve strany).

Sťažnosť musí obsahovať základné údaje o sťažovateľovi - meno, priezvisko a adresu, ak sa jedná právnickú osobu - názov, sídlo a meno osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť zrejmé proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha s jasne formulovaným predmetom sťažnosti a musí byť podpísaná.

Ak sťažnosť nespĺňa vyššie uvedené požiadavky (napr. je podaná elektronicky bez podpisu, príp. je anonymná), môže sa na základe rozhodnutia konateľa pokračovať v jej

prešetrovaní tak, aby bolo možné potvrdiť jej opodstatnenosť s následne vykonanou nápravou, alebo jej neopodstatnenosť.

Uplatnená sťažnosť sa zaeviduje v knihe sťažností a odvolaní, ktorá je uložená u vedúceho CO. Každý sťažnosti sa priradí evidenčné číslo.

Sťažnosť prešetruje vedúci CO, resp. konateľ spoločnosti. V prípade potreby je konateľom menovaná komisia na prešetrovanie sťažnosti. Lehota na vybavenie sťažnosti na CO je 60 pracovných dní od jej doručenia. Vedúci CO, resp. komisia posúdi oprávnenosť resp. neoprávnenosť sťažnosti, vypracuje návrh na riešenie, ktorý predloží konateľovi spoločnosti na schválenie. Po jeho schválení sa oznámi písomne výsledok riešenia sťažnosti sťažovateľovi.

Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V prípade, že sťažovateľ nesúhlasí so spôsobom vyriešenia sťažnosti, môže postupovať v rámci platných zákonov a dožadovať sa svojich práv súdnou cestou.

Ak je sťažnosť oprávnená, hradí náklady s jej prešetrovaním CO. Pri neoprávnenej sťažnosti, náklady hradí sťažovateľ. K sťažnosti má CO právo vyžiadať si od sťažovateľa podklady na zistenie príčiny sťažnosti a jej oprávnenosti.

Pri oprávnenej sťažnosti vedúci CO, resp. konateľ spoločnosti v spolupráci s manažérom kvality urobia analýzu príčiny sťažnosti a prijmú sa príslušné nápravné opatrenia.

4 Odvolanie

Uplatnené odvolanie voči rozhodnutiu CO sa eviduje v knihe sťažností a odvolaní, ktorá je uložená u vedúceho CO. Každému odvolaniu sa priradí evidenčné číslo.

Odvolanie proti rozhodnutiu CO je potrebné podať písomne na adresu VUTCH s.r.o. v lehote 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia klientovi.

Z podaného odvolania musí byť zrejmé, kto ho podáva a proti ktorému rozhodnutiu smeruje a čo sa ním navrhuje. Odvolanie prešetruje vedúci CO, resp. konateľ spoločnosti. V prípade potreby je konateľom menovaná komisia na prešetrovanie odvolania. Konečné rozhodnutie vo veci odvolania sa proti rozhodnutiu CO prijíma konateľ spoločnosti na základe odporúčania CO, resp. komisie.

Konanie o odvolaní sa končí vydaním rozhodnutia a oznámením konečného výsledku prešetrovania odvolania podávateľovi odvolania.