

## Opis procesu spracovania sťažnosti

**Sťažnosti** zákazníkov voči činnosti CO alebo voči certifikovanej osobe sa uplatňujú u **vedúceho CO**, ktorý je zároveň zodpovedný za ich vybavenie.

Uplatnené sťažnosti voči činnosti CO sa evidujú v „Knihe sťažností a pripomienok“, ktorá sa nachádza u riaditeľa VPÚ v Bratislave.

V prípade, že je uplatnená sťažnosť alebo pripomienka voči činnosti CO, dodržiava sa pri jej vybavovaní nasledovný postup:

- a) sťažnosť alebo pripomienka zo strany zákazníka musí byť podaná písomne,
- b) sťažnosť alebo pripomienka sa zaeviduje v „Knihe sťažností a pripomienok“,
- c) o každom ústnom rokovaní so sťažovateľom musí byť vyhotovený zápis v Knihe sťažností,
- d) lehota na uplatnenie sťažnosti alebo pripomienky je 15 dní odo dňa obdržania: „Oznámenia o zamietnutí žiadosti, Rozhodnutia o zamietnutí certifikácie, Rozhodnutia o pozastavení platnosti certifikátu, Rozhodnutia o odobrátí Certifikátu“ a pod.,
- e) lehota na vybavenie sťažnosti je 30 dní odo dňa obdržania sťažnosti.

Odpoveď musí obsahovať návrh riešenia sťažnosti resp. spôsob vyriešenia sťažnosti.

V prípade, že sa na základe preverenia sťažnosti zistí jej **oprávnenosť**, **CO** okamžite informuje zákazníka o negatívnych následkoch použitia chybného rozhodnutia. Pri oprávnenej sťažnosti vedúci **CO** v spolupráci s manažérom kvality vykonajú analýzu príčiny sťažnosti a **CO** prijme v prípade potreby príslušné nápravné opatrenia.

V prípade, že sa na základe preverenia sťažnosti sa zistí jej **neoprávnenosť** a sťažovateľ trvá na uplatnení opravného prostriedku, je možné v uvedenej veci postupovať až po prerokovaní s riaditeľom VPÚ v Bratislave. Rozhodnutie riaditeľa VPÚ v Bratislave je konečné a nie je proti nemu opravný prostriedok. Zašle sa sťažovateľovi do 3 mesiacov odo dňa, keď bola sťažnosť podaná.