

## **Politika na riešenie sťažností a odvolaní**

Politika a postupy VPÚ v Bratislave na riešenie sťažností a odvolaní sú zamerané na to, aby sa všetky sťažnosti a odvolania riešili a spracovali konštruktívne, nestranne a včas.

VPÚ v Bratislave má zdokumentovaný proces na prijatie, vyhodnotenie a rozhodovanie o sťažnostiach a odvolaniach.

Proces riešenia sťažností obsahuje tieto prvky a metódy:

- a) proces prijímania, overovania, vyšetrovania sťažností a rozhodovania o tom, aké opatrenia sa majú prijať v reakcii na ňu,
- b) sledovanie a zaznamenávanie sťažností, vrátane opatrení prijatých v reakcii na ne,
- c) zabezpečenie vhodných náprav a nápravných činností, ak je to potrebné.

Proces riešenia odvolania obsahuje nasledovné prvky a metódy:

- a) procesy na prijímanie, overovanie a vyšetrovanie odvolania a pre rozhodovanie o tom, aké opatrenia sa majú prijať v reakcii na odvolanie, s prihliadnutím na výsledky predchádzajúcich podobných odvolaní,
- b) sledovanie a zaznamenávanie odvolaní, vrátane opatrení prijatých na ich riešenie,
- c) zabezpečenie prijímania vhodných opravných a nápravných činností, v prípade potreby.

VPÚ v Bratislave zodpovedne pristupuje k zhromažďovaniu a overovaniu všetkých potrebných informácií na overenie sťažností a odvolaní.

Proces riešenia sťažností a odvolaní podlieha požiadavkám na zachovanie dôvernosti. To sa vzťahuje ako na sťažovateľa, tak na predmet sťažnosti, resp. odvolania.

Rozhodnutie, ktoré VPÚ oznamuje sťažovateľovi, preskúmali a schválili osoby, ktoré neboli predtým zapojené do predmetu sťažnosti.

Detailný postup riešenia sťažností a odvolaní je popísaný v príručkách kvality Skúšobného laboratória a Certifikačného orgánu.