

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



I-03

„Odvolání a stížnosti“

Nabývá účinnosti dne: 01.11.2021

Vydání č.: 10

Výtisk č.

Vypracoval:

Přezkoumal:

Schválil:

Ing. Radek Veselý, MBA
Dne: 14.10.2021

Ing. Bronislav Štefaňák
Dne: 14.10.2021

Ing. Radek Veselý, MBA
Dne: 14.10.2021

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
revize 8 (14.10.2021)	všechny	všechny	Aktualizace kap. 2, 3.1, 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1.3 - 10. vydání

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

OBSAH

1 ÚČEL	4
2 OBLAST PLATNOSTI	4
3 POJMY A ZKRATKY	4
4 POPIS	4
5 ODKAZY	6
6 PŘÍLOHY	6

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. a je k dispozici všem zájemcům, žadatelům o certifikaci a certifikovaným organizacím.

3 POJMY A ZKRATKY

3.1 Pojmy

Námítka - argument užitý pro zpochybnění či popření tvrzení resp. oslabení postoje CO-AZ, jenž by mohl mít pro zákazníka nechtěné důsledky.

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 a stížností proti:

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

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

Oblasti pro podání námitek proti:

- návrhu složení týmu auditorů
- termínu auditu
- činnosti členů týmu auditorů (interpretaci výkladu kritériální normy, nesprávnému, neodbornému nebo diskriminačnímu postupu) v rámci auditu
- zjištěním a závěrům z auditu v rámci auditu.

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.

4.3 Stížnosti

Stížnosti jsou přijímány časově neomezeně a musí být podány písemně **v listinné podobě na adresu sídlu nebo v elektronické podobě datovou schránkou nebo prostřednictvím e-mailové adresy info@azcert.eu**.

4.4 Vyřizování odvolání a stížností

1. Výkonný ředitel přijímá odvolání / stížnost a zajistí vyřízení do 30 dnů. V případě, že **odvolání / stížnost** 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 / stížnosti“
 - 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**, 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**, pokud byli přímo zapojeni do činností u CO-AZ vůči organizaci, nebo jakékoliv jiné straně zapojené do **odvolání / stížnosti** 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 nařízen 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 opakovalaa 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** do „Spisu odvolání / stížnosti“.

Vypracoval:	Přezkoumal:	Schválil:	Datum:	Změna:
				-

6. Na následujícím jednání Komise pro zabezpečování nestrannosti předloží výkonný ředitel „Spis odvolání / stížnosti“ 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.

4.5 Vyřizování námítky

Námítky k návrhu složení týmu auditorů nebo termínu auditu jsou přijímány časově neomezeně a musí být podány písemně v listinné podobě na adresu sídlu nebo v elektronické podobě datovou schránkou nebo prostřednictvím e-mailové adresy info@azcert.eu.

Námítky k činnosti členů týmu auditorů (interpretaci výkladu kriteriální normy, nesprávnému, neodbornému nebo diskriminačnímu postupu) v rámci auditu nebo zjištěním a závěrům z auditu v rámci auditu jsou zaznamenány vedoucím týmu auditorů v „Zápise z jednání“.

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“

Spis odvolání / stížnosti

5.1.3 Formuláře

Smlouva o kontrolní činnosti (2-04)

[Program auditů \(2-15\)](#)

[Zápis z jednání \(2-11\)](#)

[Žádost o certifikaci systému managementu \(2-01\)](#)

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:
				-