



POL03 POLITIKA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

- 1.** Každý klient 3EC International a.s. (ďalej len „Certifikačný orgán“) alebo akákoľvek iná osoba môže proti postupom alebo činnostiam Certifikačného orgánu alebo klientom certifikovaným Certifikačným orgánom vzniesť sťažnosť. Sťažnosť musí byť podaná písomne formou doporučenej zásielky, pričom sťažovateľ musí uviesť svoje identifikačné údaje, vecné odôvodnenie sťažnosti a potrebné objektívne dôkazy preukazujúce svoje tvrdenia. Certifikačný orgán potvrdí sťažovateľovi prijatie sťažnosti písomne formou doporučenej zásielky. Certifikačný orgán neakceptuje a neprihliada na komunikáciu uskutočnenú prostredníctvom elektronických prostriedkov alebo faxu a takúto formu ani neeviduje vo svojej evidencii, pokiaľ sa sťažovateľ a Certifikačný orgán nedohodli písomne inak. Certifikačný orgán poskytuje sťažovateľovi správy o riešení sťažnosti, pokiaľ o to sťažovateľ požiada.
- 2.** Vedúci Certifikačného orgánu (ďalej „vedúci CO“) po obdržaní sťažnosti posúdi, či sa sťažnosť týka certifikačných činností Certifikačného orgánu, za ktoré zodpovedá. Ak áno, túto skutočnosť sťažovateľovi potvrdí, inak sťažovateľa informuje, že za sťažnosťou napadnuté certifikačné činnosti nezodpovedá. Ak sa sťažnosť týka činností za ktoré Certifikačný orgán zodpovedá, potom vedúci CO poverí člena príslušnej Rady pre certifikáciu alebo manažéra kvality predstaviteľ vedenia (ďalej len „Zodpovedná osoba“), aby vykonal prešetrenie sťažnosti. Prešetrením sťažnosti nemôže byť poverená taká zodpovedná osoba, ktorá sa v predmete sťažnosti predtým angažovala. Certifikačný orgán sa zaväzuje, že podanie, preskúmanie a rozhodnutie o sťažnostiach nevyústi do žiadnych diskriminačných činností proti sťažovateľovi.
- 3.** Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 dní odo dňa jej doručenia. V opodstatnených prípadoch môže vedúci CO túto lehotu predĺžiť na 60 dní.
- 4.** Ak sa sťažnosť týka certifikovaného klienta, potom jej preverenie berie do úvahy efektívnosť certifikovaného systému manažérstva alebo certifikovaný systém zabezpečenia kvality (pri produktovej certifikácii). Zodpovedná osoba poverená riešením takejto sťažnosti informuje o prijatej sťažnosti dotknutého certifikovaného klienta a požiada ho o vyjadrenie v stanovenej lehote.
 - 4a.** V prípade, že dotknutý certifikovaný klient sa k sťažnosti v stanovenej lehote nevyjadrí a/alebo nezabezpečí riešenie sťažnosti, je Certifikačný orgán oprávnený u dotknutého klienta vykonať mimoriadny audit (s cieľom preskúmať postup certifikovaného klienta, ktorý je predmetom sťažnosti) na náklady klienta alebo preskúmať postup certifikovaného klienta vo vzťahu k sťažnosti v rámci najbližšieho dozorného auditu (pokiaľ bol tento naplánovaný v lehote na riešenie sťažnosti).
 - 4b.** Na základe získaných informácií, údajov, dôkazov alebo ak klient neprijme v stanovenej lehote potrebné opatrenia na riešenie sťažnosti a Certifikačný orgán rozhodne, že sťažnosť je oprávnená, môže Certifikačný orgán rozhodnúť o pozastavení certifikácie alebo o jej zrušení alebo o jej zúžení.
- 5.** Rozhodnutie o sťažnosti nebude vydané, preskúmané, ani schválené osobou, ktorá sa angažovala v certifikačných činnostiach súvisiacich s predmetom sťažnosti. V prípade podania sťažnosti klientom Certifikačného orgánu, rozhodnutie o sťažnosti nebude vydané, preskúmané, ani schválené osobou, ktorá v uplynulých 2 rokoch, odo dňa doručenia sťažnosti, poskytovala konzultácie pre dotknutého klienta (sťažovateľa) alebo ktorá v uplynulých 2 rokoch, odo dňa doručenia sťažnosti, bola zamestnancom dotknutého klienta (sťažovateľa). Certifikačný orgán informuje sťažovateľa o výsledku a skončení procesu vybavovania sťažnosti písomne formou doporučenej zásielky. V prípade opodstatnenej sťažnosti, Certifikačný orgán zabezpečí uskutočnenie vhodných nápravných opatrení.
- 6.** Celý proces vybavovania sťažností je dôverný. Certifikačný orgán určí spolu s klientom a sťažovateľom, či a v akom rozsahu sa zverejní predmet sťažnosti a jej riešenie.
- 7.** Vo všeobecnosti platí, že sťažnosť musí byť podaná v prvej inštancii na Certifikačnom orgáne. V prípade, že sťažnosť nebude akceptovaná Certifikačným orgánom ako prvou inštanciou, má klient právo obrátiť sa písomne na príslušný akreditačný alebo autorizačný orgán, pričom kópiu takeého podania je povinný zaslať Certifikačnému orgánu.
- 8.** Certifikačný orgán sústavne sleduje a eviduje podané sťažnosti, ako aj činnosti uskutočnené na ich vybavenie.