

1. Každý klient Notifikovanej osoby (ďalej len „NO2265“) alebo akákoľvek iná osoba môže proti postupom alebo činnostiam v rámci procesu posudzovania zhody ZP / IVD ZP alebo klientom certifikovaným NO2265 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. NO2265 potvrdí sťažovateľovi prijatie sťažnosti písomne formou doporučenej zásielky. NO2265 neakceptuje a neprihliada na komunikáciu uskutočnenú prostredníctvom elektronických prostriedkov alebo faxu a takúto formu ani neeviduje vo svojej evidencii, pokiaľ sa sťažovateľ a NO2265 nedohodli písomne inak. NO2265 poskytuje sťažovateľovi správy o riešení sťažnosti, pokiaľ o to sťažovateľ požiada.
2. Riaditeľ NO2265 / Zástupca riaditeľa NO2265 po obdržaní sťažnosti posúdi, či sa sťažnosť týka činností procesu posudzovania zhody ZP / IVD ZP, za ktoré NO2265 zodpovedá. Ak áno, túto skutočnosť sťažovateľovi potvrdí, inak sťažovateľa informuje, že za sťažnosťou napadnuté činnosti procesu posudzovania zhody ZP / IVD ZP nezodpovedá. Ak sa sťažnosť týka činností za ktoré NO2265 zodpovedá, potom Riaditeľ NO2265 / Zástupca riaditeľa NO2265 poverí Osobu s celkovou zodpovednosťou za záverečné preskúmania a rozhodovanie v prípade certifikátov (FR&DM) a / alebo Manažéra kvality (ďalej len „Zodpovedná osoba“), aby vykonal prešetrenie sťažnosti. Prešetrením sťažnosti nemôže byť poverená taká zodpovedná osoba, ktorá sa v predmete sťažnosti predtým angažovala. NO2265 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 Riaditeľ NO2265 / Zástupca riaditeľa NO2265 túto lehotu predĺžiť na 60 dní.
4. Ak sa sťažnosť týka klienta NO2265, potom jej preverenie berie do úvahy efektívnosť certifikovaného QMS-MD. 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 klient sa k sťažnosti v stanovenej lehote nevyjadrí a/alebo nezabezpečí riešenie sťažnosti, je NO2265 oprávnený u dotknutého klienta vykonať mimoriadny audit (s cieľom preskúmať postup klienta, ktorý je predmetom sťažnosti) na náklady klienta alebo preskúmať postup klienta vo vzťahu k sťažnosti v rámci najbližšieho dozorného auditu ZP / IVD ZP (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 sa NO2265 rozhodne, že sťažnosť je oprávnená, môže NO2265 rozhodnúť o pozastavení certifikácie, jej obmedzení (zúžení rozsahu) alebo o jej zrušení (odňatí).
5. Rozhodnutie o sťažnosti nebude vydané, preskúmané, ani schválené osobou, ktorá sa angažovala v činnosti procesu posudzovania zhody ZP / IVD ZP súvisiacich s predmetom sťažnosti. V prípade podania sťažnosti klientom NO2265, rozhodnutie o sťažnosti nebude vydané, preskúmané, ani schválené osobou, ktorá v uplynulých 3 rokoch, odo dňa doručenia sťažnosti, poskytovala konzultácie pre dotknutého klienta (sťažovateľa) alebo ktorá v uplynulých 3 rokoch, odo dňa doručenia sťažnosti, bola zamestnancom dotknutého klienta (sťažovateľa). NO2265 informuje sťažovateľa o výsledku a skončení procesu vybavovania sťažnosti písomne formou doporučenej zásielky. V prípade opodstatnenej sťažnosti, NO2265 zabezpečí uskutočnenie vhodných nápravných opatrení.
6. Celý proces vybavovania sťažností je dôverný. NO2265 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 NO2265. V prípade, že sťažnosť nebude akceptovaná NO2265 ako prvou inštanciou, má klient právo obrátiť sa písomne na príslušný Orgán zodpovedný za notifikované osoby (ÚNMS SR), pričom kópiu takeho podania je povinný zaslať NO2265.



POL03A NR Politika vybavovania sťažností

8. NO2265 sústavne sleduje a eviduje podané sťažnosti, ako aj činnosti uskutočnené na ich vybavenie.

Vypracoval: Mark Tomin

Schválil: Katarína T. Srdošová