



Certifikační orgán P 3022 řádně vyřizuje stížnosti a odvolání prostřednictvím dodržování těchto postupů.

## Stížnosti

### 1. Stížnosti na práci CO

- 1) Stížnosti na práci certifikačního orgánu, na dodržování podmínek certifikačního řízení, na dodržování certifikačních postupů případně na práci jednotlivých pracovníků certifikačních orgánů je možné podat vedení oddělení certifikace, řediteli certifikačního orgánu či vedení společnosti jakoukoli doložitelnou formou, a to se stejným účinkem.
- 2) Stížnost je zaregistrována a stěžovatel je písemně informován o přijetí a o navrhovaném řešení stížnosti.
- 3) Pro prošetření stížnosti je jmenována komise. Komise může být jednočlenná nebo vícečlenná. Komise je sestavena z nezávislých osob, které se nepodílely na předmětu stížnosti.
- 4) Řešení stížnosti a jeho průběh je zaznamenán.
- 5) Rozhodnutí o stížnosti je v písemné podobě zasláno stěžovateli a to nejpozději do 30 pracovních dnů.
- 6) V případě oprávněné stížnosti přijímá CO nápravná opatření.
- 7) Proces vyřizování konkrétní stížnosti je důvěrný a přístup k podkladům mají jen zúčastněné osoby.

### 2. Stížnosti na držitele certifikátu

- 1) Stížnost na držitele certifikátu se podává písemnou formou a je adresována vedení CO a musí obsahovat podklady, na jejichž základě je možné stížnost posoudit. Tyto materiály jsou považovány za důvěrné. Přístup k nim má na základě pověření pouze komise, která je jmenována za účelem řešení.
- 2) Stížnost je CO zaregistrována, předána řediteli certifikačního orgánu k řešení a stěžovatel je písemně informován o přijetí a navrhovaném řešení stížnosti.
- 3) Pro řešení stížnosti je jmenována komise. Komise může být jednočlenná nebo vícečlenná. Komise je sestavena z nezávislých osob, které na základě své odbornosti a způsobilosti mohou stížnost prošetřit.
- 4) Řešení stížnosti a jeho průběh je zaznamenán.
- 5) Rozhodnutí o stížnosti je v písemné podobě zasláno stěžovateli, a to nejpozději do 30 pracovních dnů od podání.
- 6) Pokud je stížnost oprávněná, certifikační orgán přijímá nápravná opatření.
- 7) O výsledku řešení a formě nápravných opatření je informován držitel certifikátu, na něhož byla stížnost vznesena.

## Odvolání

- 1) Proti jakémukoliv rozhodnutí certifikačního orgánu je možno podat písemné odvolání, a to do 14 dnů od vyrozumění o rozhodnutí CO.
- 2) Odvolání je adresováno řediteli certifikačního orgánu.
- 3) Odvolání je zaregistrováno a odvolatel je písemně informován o přijetí a navrženém postupu prošetření.
- 4) V případě podání odvolání skládá podavatel na účet organizace kauci ve výši 2000,- Kč, a to nejpozději do 15 pracovních dnů po podání odvolání. Kauce bude podavateli vrácena v případě oprávněného odvolání.
- 5) Pro prošetření odvolání je jmenována komise. Komise může být jednočlenná nebo vícečlenná. Komise je sestavena z nezávislých osob, které se neúčastnily rozhodnutí v certifikačním řízení pro daný případ a svou odborností a způsobilostí mohou záležitost posoudit.
- 6) Řešení odvolání a jeho průběh je zaznamenán.
- 7) V případě, že se jedná o oprávněné odvolání, jsou přijata nápravná opatření.
- 8) Písemnou odpověď na odvolání a seznámení s výsledkem rozhodnutí zašle CO podávajícímu do 30 pracovních dnů od splnění podmínek pro přijetí odvolání, to musí obsahovat zdůvodnění rozhodnutí.