



PRVÁ ZVÁRAČSKÁ, a. s.

Kopčianska 14, 851 01 Bratislava 5

Certifikačný orgán pre certifikáciu osôb vo zváraní a NDT
Skúšobná organizácia č. 10

Ev. č.: **CP-01-2021**

Vydanie: **2.**

Výtlačok:

Certifikačný postup COPZ

Evidencia a postup riešenia odvolaní

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|
| Vypracoval: Ing. Branislav Šimovič | Preveril: Ing. Attila Tarcsi | Schválil: Ing. Eva Gubóová | Dátum vydania: 01.03.2021 |
| Funkcia: Manažér kvality COPZ | Funkcia: Zástupca vedúceho COPZ | Funkcia: Vedúca COPZ | Nahradzuje: 1. vydanie z 20.12.2013 |
| Podpis: | Podpis: | Podpis: | |
| Dátum: 01.02.2021 | Dátum: 15.02.2021 | Dátum: 01.03.2021 | |



PRVÁ ZVÁRAČSKÁ, a. s.

Kopčianska 14, 851 01 Bratislava 5

Certifikačný orgán pre certifikáciu osôb vo zvaraní a NDT
Skúšobná organizácia č. 10

Postup č. **CP-01-2021**
Evidencia a postup riešenia odvolaní

List: **2/7**
Vydanie: **2.**
Zmena: **0**
Dátum: **01.03.2021**

0.1 OBSAH

| | |
|--|---|
| 0.1 OBSAH..... | 2 |
| 0.2 ZOZNAM ZMIEN POSTUPU | 3 |
| 1 ÚČEL VYDANIA POSTUPU | 4 |
| 2 ROZSAH PLATNOSTI..... | 4 |
| 3 SÚVISIACE DOKUMENTY | 4 |
| 3.1 Interné dokumenty..... | 4 |
| 3.2 Externé dokumenty..... | 4 |
| 4 DEFINÍCIE A SKRATKY | 4 |
| 4.1 Definície | 4 |
| 4.2 Skratky..... | 5 |
| 5 OPIS ČINNOSTI..... | 5 |
| 5.1 Odvolania vo veciach certifikácie | 5 |
| 5.2 Evidencia odvolaní a postup riešenia | 5 |
| 5.3 Lehoty odvolania..... | 6 |
| 6 EVIDENCIA A ARCHIVOVANIE | 7 |
| 7 SŤAŽNOSTI A PRIPOMIENKY | 7 |
| 8 ZÁZNAMY | 7 |
| 9 ZODPOVEDNOSŤ | 7 |
| 10 PRÍLOHY | 7 |
| 11 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA | 7 |



PRVÁ ZVÁRAČSKÁ, a. s.

Kopčianska 14, 851 01 Bratislava 5

Certifikačný orgán pre certifikáciu osôb vo zvaraní a NDT
Skúšobná organizácia č. 10

Postup č. **CP-01-2021**
Evidencia a postup riešenia odvolaní

List: **3/7**
Vydanie: **2.**
Zmena: **0**
Dátum: **01.03.2021**

0.2 ZOZNAM ZMIEN POSTUPU

| Kapitola / list | Dátum zmeny / revízie | Dôvod zmeny / revízie | Zmenu / revíziu | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|---------|
| | | | Schválil | Vykonal |
| | | | | |



PRVÁ ZVÁRAČSKÁ, a. s.

Kopčianska 14, 851 01 Bratislava 5

Certifikačný orgán pre certifikáciu osôb vo zváraní a NDT
Skúšobná organizácia č. 10

Postup č. **CP-01-2021**
Evidencia a postup riešenia odvolaní

List: **4/7**
Vydanie: **2.**
Zmena: **0**
Dátum: **01.03.2021**

1 ÚČEL VYDANIA POSTUPU

Účelom vydania tohto postupu je stanoviť jednotný postup evidencie a riešenia odvolaní podaných na COPZ a SO č. 10.

Postup nadväzuje na príručku kvality PK-COPZ a je spracovaný v súlade s normou STN EN ISO/IEC 17024.

Postup ďalej upravuje práva a povinnosti pracovníkov Certifikačného orgánu pre certifikáciu osôb vo zváraní a NDT pri PRVEJ ZVÁRAČSKEJ, a. s. (ďalej len COPZ), a to v rozsahu potrebnom pre zabezpečenie dosiahnuteľnosti služieb poskytovaných COPZ, resp. SO č. 10, zabezpečenia nestrannosti a uplatňovania nediskriminačných postupov v procese riešenia odvolaní.

2 ROZSAH PLATNOSTI

Postup stanovuje podmienky na podávanie a riešenie odvolaní. Všetci pracovníci COPZ a používatelia postupu spravovaného COPZ, musia poznať a riadiť sa ustanoveniami tohto postupu a dodržiavať svoje povinnosti vyplývajúce z týchto ustanovení. Ďalej sú povinní dodržiavať zásady nestrannosti, ochrany osobných údajov v zmysle Zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. a uplatňovania nediskriminačných postupov v procese riešenia odvolaní.

3 SÚVISIACE DOKUMENTY

3.1 Interné dokumenty

| | |
|---------|--------------------------------------|
| PK-COPZ | Príručka kvality COPZ |
| CP-02 | Evidencia a postup riešení sťažností |
| S06-PZ | Registratúrny poriadok |
| S32-PZ | Nápravné opatrenia |

3.2 Externé dokumenty

| | |
|----------------------|--|
| STN EN ISO/IEC 17024 | Všeobecné požiadavky na orgány vykonávajúce certifikáciu pracovníkov |
|----------------------|--|


Poznámka: Pre všetky uvádzané dokumenty použité v postupe bez dátumu vydania platí ich posledné platné vydanie.

4 DEFINÍCIE A SKRATKY

4.1 Definície

Certifikačný orgán - orgán vykonávajúci certifikáciu osôb v súlade s požiadavkami normy STN EN ISO/IEC 17024,

Kandidát – žiadateľ, ktorý splnil stanovené podmienky a bol zaradený do kvalifikačného procesu,

| | |
|--|---|
|  | PRVÁ ZVÁRAČSKÁ, a. s. Kopčianska 14, 851 01 Bratislava 5 |
| | Certifikačný orgán pre certifikáciu osôb vo zváraní a NDT Skúšobná organizácia č. 10 |
| Postup č. CP-01-2021 Evidencia a postup riešenia odvolaní | List: 5/7 Vydanie: 2. Zmena: 0 Dátum: 01.03.2021 |

Odvolanie - žiadosť kandidáta alebo certifikovanej osoby o opätovné zváženie akéhokoľvek rozhodnutia certifikačného orgánu, ktoré sa týka ním požadovaného stavu certifikácie

Podávateľ – osoba, ktorá podala odvolanie voči rozhodnutiu COPZ

4.2 Skratky

| | |
|------------------|---|
| AAS | Akreditované a autorizované subjekty |
| COPZ | Certifikačný orgán pre certifikáciu osôb vo zváraní a NDT |
| MK | Manažér kvality COPZ |
| PZ, a. s. | PRVÁ ZVÁRAČSKÁ, a. s., Bratislava |
| SO č. 10 | Skúšobná organizácia č. 10 pôsobiaca pri PZ, a. s. |

5 OPIS ČINNOSTI

5.1 Odvolania vo veciach certifikácie

Za odvolania COPZ považuje žiadosti žiadateľov, kandidátov alebo certifikovaných osôb o nové zváženie rozhodnutia certifikačného orgánu vo veci ním požadovaného štatútu certifikácie.

Ide o záležitosti vo veciach, ktoré majú priamy vzťah k:

- posudzovaniu žiadostí o certifikáciu,
- skúškam a ich vyhodnoteniu,
- rozhodnutiam o certifikácii,
- pozastaveniu, odobratíu alebo zúženiu oblasti certifikácie,
- činnostiam počas dozoru a recertifikácie.

Všetky podania z iných ako vyššie uvedených dôvodov považuje COPZ za sťažnosť a postupuje pri ich riešení v súlade s certifikačným postupom CP-02 Evidencia a postup riešenia sťažností na certifikované osoby, poprípade v súlade so smernicou spoločnosti S32-PZ.

Proces vybavovania odvolaní vždy obsahuje:

- prijatie, preskúmanie a prešetrovanie odvolania, rozhodnutie o nadväzných opatreniach v reakcii na odvolanie, pričom sa prihliada na výsledky predchádzajúcich podobných odvolaní,
- sledovanie a zaznamenávanie odvolaní, vrátane opatrení prijatých na ich riešenie,
- v prípade oprávnenosti odvolania ubezpečenie, že sa prijímú vhodné opravné a nápravné činnosti.

5.2 Evidencia odvolaní a postup riešenia

Každé doručené odvolanie, ktoré spĺňa požiadavku článku 5.1 tohto postupu zaeviduje manažér kvality do Knihy evidencie sťažností, odvolaní a žalôb na AAS. Takto zaevidované odvolanie je pridelené príslušnému vedúcemu skúšania, ktorý zodpovedá za to, že odvolanie bude prerokované na najbližšom zasadnutí COPZ v zložení vedúci COPZ, zástupca vedúceho COPZ a príslušný vedúci skúšania osôb.



PRVÁ ZVÁRAČSKÁ, a. s.

Kopčianska 14, 851 01 Bratislava 5

Certifikačný orgán pre certifikáciu osôb vo zváraní a NDT
Skúšobná organizácia č. 10

Postup č. **CP-01-2021**
Evidencia a postup riešenia odvolaní

List: **6/7**
Vydanie: **2.**
Zmena: **0**
Dátum: **01.03.2021**

Osobe, ktorá odvolanie podala (ďalej len podávateľ), vedúci COPZ v spolupráci s príslušným vedúcim skúšania zašle písomne alebo elektronicky potvrdenie o jeho prijatí. V opodstatnených prípadoch je zároveň podávateľovi ponúknutá možnosť osobne prezentovať svoj prípad (napr. v prípade vylúčenia zo skúšok, resp. celého certifikačného procesu pre podozrenie z podvádzania).

Riešením odvolania je vždy poverený nezávislý pracovník certifikačného orgánu, ktorý nebol zainteresovaný do rozhodnutia, proti ktorému je odvolanie smerované. Je to z dôvodu zabezpečenia nestrannosti odvolacieho procesu.

Vedúci COPZ v spolupráci s príslušným vedúcim skúšania zároveň podávateľa informuje o stave napredovania a výsledkoch riešenia odvolania.

Vedúci COPZ vypracuje rozhodnutie o odvolaní. Rozhodnutie musí obsahovať návrh na riešenie odvolania alebo jeho zamietnutie. COPZ zodpovedá za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania odvolaní.

COPZ poskytne podávateľovi formálne oznámenie o ukončení procesu riešenia odvolania.

Vedúci COPZ garantuje, že podanie, preskúmanie a rozhodnutie o výsledku riešenia odvolania nevyústi do žiadnej diskriminačnej činnosti voči podávateľovi.


Záznamy o riešení celého procesu odvolania sa archivujú nasledovne:

- ak sa jedná o rozhodnutie vo veci posudzovania žiadosti o certifikáciu, dokumentáciu týkajúcu sa celého procesu riešenia odvolania zakladá MK spolu so žiadosťou o certifikáciu,
- ak sa jedná o rozhodnutie vo veci skúšania, resp. vyhodnotenia skúšok, dokumentáciu týkajúcu sa celého procesu riešenia odvolania zakladá MK spolu s protokolmi zo skúšok,
- ak sa jedná o rozhodnutie o certifikácii, dokumentáciu týkajúcu sa celého procesu riešenia odvolania zakladá MK spolu so žiadosťou o certifikáciu/predĺženie/recertifikáciu,
- ak sa jedná o rozhodnutie vo veci pozastavenia, odobratia alebo zúženia oblasti certifikácie, dokumentáciu týkajúcu sa celého procesu riešenia odvolania zakladá MK spolu s kópiou certifikátu,
- ak sa jedná o rozhodnutie vo veci opakovanej certifikácie (recertifikácie), dokumentáciu týkajúcu sa celého procesu riešenia odvolania zakladá MK spolu s príslušnou dokumentáciou týkajúcou sa recertifikácie.

5.3 Lehoty odvolania

Lehota na uplatnenie odvolania je 30 dní odo dňa obdržania rozhodnutia o udelení, resp. neudelení certifikácie.

Lehota na vybavenie odvolania zo strany COPZ je 30 dní odo dňa obdržania odvolania, pokiaľ nie je dohodnutý iný termín. Ak by bol ohrozený termín vybavenia odvolania zo strany COPZ, musí príslušný vedúci skúšania zabezpečiť mimoriadne zasadnutie COPZ.

| | |
|--|---|
|  | PRVÁ ZVÁRAČSKÁ, a. s. Kopčianska 14, 851 01 Bratislava 5 |
| | Certifikačný orgán pre certifikáciu osôb vo zváraní a NDT Skúšobná organizácia č. 10 |
| Postup č. CP-01-2021 Evidencia a postup riešenia odvolaní | List: 7/7 Vydanie: 2. Zmena: 0 Dátum: 01.03.2021 |

6 EVIDENCIA A ARCHIVOVANIE

Evidenciu a archiváciu dokumentov a záznamov spojených s týmto postupom vykonáva COPZ v zmysle registratúrneho poriadku S06-PZ.

7 SŤAŽNOSTI A PRIPOMIENKY

Sťažnosti a pripomienky voči činnosti COPZ majú podávateľia právo vzniesť u zmocnenca AAS.

Ak sa podávateľ cíti byť i po rozhodnutí zmocnenca AAS naďalej poškodený, má právo odvolať sa na generálneho riaditeľa PZ, a. s.

8 ZÁZNAMY

Záznamy, ktoré vznikajú činnosťami popisovanými v tomto postupe sú nasledovné:

| Tlačivo | Názov | Miesto a doba archivácie |
|---------|--|--------------------------|
| - | Celá agenda súvisiaca s procesom odvolania od jeho prijatia až do jeho ukončenia | AAS, 10 rokov |

9 ZODPOVEDNOSŤ

Zodpovednosti a právomoci vyplývajúce z jednotlivých činností sú uvedené priamo v texte tohto postupu.

10 PRÍLOHY

Certifikačný postup neobsahuje žiadne prílohy.

11 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Postup nadobúda platnosť dňom vydania.

Kontrolu dodržiavania ustanovení vyplývajúcich z tohto postupu vykonáva manažér kvality COPZ v rozsahu pôsobnosti vymedzenej v tomto postupe.

Manažér kvality COPZ zabezpečuje kontrolu dodržiavania tohto postupu v rámci interných auditov.