



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-02-2021**

Vydanie: **2.**

Výtlačok:

Certifikačný postup COPZ

Evidencia a postup riešenia sťažností

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 23.04.2014
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-02-2021**
Evidencia a postup riešenia sťažností

List: **2/8**
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	Sťažnosti na certifikované osoby	5
5.2	Sťažnosti na proces certifikácie	5
5.3	Sťažnosti na proces vzdelávania	5
5.4	Evidencia sťažností a postup riešenia	6
5.5	Lehota na podanie sťažnosti	7
5.6	Okamžité prerokovanie sťažnosti	7
6	EVIDENCIA A ARCHIVOVANIE	7
7	SŤAŽNOSTI A PRIPOMIENKY	7
8	ZÁZNAMY	8
9	ZODPOVEDNOSŤ	8
10	PRÍLOHY	8
11	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	8



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-02-2021**
Evidencia a postup riešenia sťažností

List: **3/8**
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-02-2021**
Evidencia a postup riešenia sťažností

List: **4/8**
Vydanie: **2.**
Zmena: **0**
Dátum: **01.03.2021**

1 ÚČEL VYDANIA POSTUPU

Účelom vydania tohto postupu je stanoviť jednotný postup evidencie a riešenia sťažností 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 sťažností.

2 ROZSAH PLATNOSTI

Postup stanovuje podmienky na podávanie sťažností a ich spravodlivé a nestranné riešenie. 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 sťažností.

3 SÚVISIACE DOKUMENTY

3.1 Interné dokumenty

PK-COPZ	Príručka kvality COPZ
CP-05	Zriaďovanie a vedenie školiacich stredísk
SPZ-SO-1	Zriaďovanie a vedenie zvaračskej školy
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-02-2021 Evidencia a postup riešenia sťažností	List: 5/8 Vydanie: 2. Zmena: 0 Dátum: 01.03.2021

sťažnosť - vyjadrenie nespokojnosti, predložené certifikačnému orgánu jednotlivcom alebo organizáciou, vo veci činností tohto orgánu alebo certifikovanej osoby, s očakávaním odpovede
sťažovateľ – osoba, ktorá podala sťažnosť na činnosť certifikovanej osoby alebo 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

5 OPIS ČINNOSTI

5.1 Sťažnosti na certifikované osoby

Každá certifikovaná osoba je povinná dodržiavať požiadavky dohody o používaní certifikátu, ktorá je súčasťou žiadosti o certifikáciu alebo predmetom dohody T52-COPZ.

Za sťažnosť na certifikovanú osobu sa považujú také písomné podania alebo ústne upozornenia, ktoré majú priamy vzťah k certifikácii.

Ide predovšetkým o záležitosti vo veciach:

- porušenia zmluvných vzťahov a etických zásad správania,
- závažné porušenia platných predpisov,
- nesprávneho použitia certifikátu, zneužitia certifikátu.

5.2 Sťažnosti na proces certifikácie

Za sťažnosť na proces certifikácie sa považujú písomné podania alebo ústne upozornenia, ktoré majú priamy vzťah k procesu certifikácie.

Ide predovšetkým o záležitosti vo veciach:

- porušenia nestrannosti, nezávislosti a konfliktu záujmov,
- skúšobných otázok, metód skúšania ako aj kvality skúšobných materiálov a vzoriek,
- priestorového vybavenia a kvality skúšobných priestorov (vrátane šatní, sociálnych zariadení a iné),
- správania, odbornosti a objektivity skúšobného komisára.

5.3 Sťažnosti na proces vzdelávania

Za sťažnosť na proces vzdelávania sa považujú písomné podania alebo ústne upozornenia, ktoré majú priamy vzťah k procesu vzdelávania vo zvaračských školách alebo v školiaciach strediskách.

	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-02-2021 Evidencia a postup riešenia sťažností	List: 6/8 Vydanie: 2. Zmena: 0 Dátum: 01.03.2021

Ide predovšetkým o záležitosti vo veciach:

- technického vybavenia,
- metód vzdelávania, učebných materiálov a vzoriek,
- priestorového vybavenia a kvality skúšobných priestorov (vrátane šatní, sociálnych zariadení a iné),
- správania, odbornosti a objektivity školiteľov,
- iné súvislosti vyplývajúce z CP-05 a/alebo SPZ-SO-1.

5.4 Evidencia sťažností a postup riešenia

Certifikované osoby pri zasielaní Informácie o činnosti za príslušný kalendárny rok (T53-COPZ, resp. T60-COPZ) musia pravdivo upovedomiť certifikačný orgán o sťažnostiach podaných na ich osoby. COPZ tieto sťažnosti na certifikované osoby len eviduje.

Certifikačný orgán ďalej prijíma podania sťažností na certifikované osoby od fyzických osôb, resp. firiem. Tieto sťažnosti taktiež COPZ eviduje a v prípade, že sa jedná o závažné porušenia pravidiel správania certifikovaných osôb, môže pristúpiť k okamžitému prerokovaniu sťažnosti (viď. kap. 5.6 tohto postupu).

Každú doručенú sťažnosť, ktorá spĺňa požiadavku kap. 5.1, 5.2 alebo 5.3 tohto postupu, zaeviduje manažér kvality do knihy Evidencie sťažností, odvolaní a žalôb na AAS. Takto zaevidovaná sťažnosť je pridelená príslušnému vedúcemu skúšania, ktorý preverí, či sťažnosť sa týka certifikačných činností, za ktoré zodpovedá certifikačný orgán. Sťažnosť je následne prerokovaná na najbližšom zasadnutí COPZ v zložení vedúci COPZ, zástupca vedúceho COPZ a príslušný vedúci skúšania osôb.

Ak COPZ obdrží sťažnosť na certifikovanú osobu, viď. kap 5.1, vedúci COPZ prijatie tejto sťažnosti oznámi dotknutej certifikovanej osobe. Zároveň dotknutú certifikovanú osobu požiada o stanovisko k doručenej sťažnosti.

Ak COPZ obdrží sťažnosť na činnosť v procese certifikácie, viď. kap. 5.2, oznámi túto skutočnosť vedúcemu skúšania za danú oblasť a zahájí proces riešenia sťažností.

Ak COPZ obdrží sťažnosť na činnosť zvaračskej školy alebo školiaceho strediska, viď. kap. 5.3, oznámi túto skutočnosť vedúcemu skúšania za danú oblasť a zahájí proces riešenia sťažností. V prípade zvaračskej školy je do riešenia sťažnosti zapojený aj zástupca Skúšobnej organizácie č. 10.

Sťažovateľovi je doručené písomné potvrdenie o prijatí jeho sťažnosti a o spôsobe jej vybavovania.

V prípade potreby môže vedenie COPZ požiadať o vypracovanie odborného posudku k predmetu sťažnosti nezávislého technického experta.

Za zhromažďovanie a overovanie všetkých potrebných informácií ohľadom doručenej sťažnosti a za dodržiavanie spravodlivého a nestranného postupu riešenia sťažnosti zodpovedá vedúci COPZ. Informácie získané počas riešenia sťažnosti sa považujú za dôverné. Dôvernosť sa vzťahuje aj na predmet sťažnosti a aj na osobu sťažovateľa.

Sťažovateľovi je vždy podaná informácia o stave napredovania a výsledkoch pri riešení sťažnosti.



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-02-2021**
Evidencia a postup riešenia sťažností

List: **7/8**
Vydanie: **2.**
Zmena: **0**
Dátum: **01.03.2021**

Rozhodnutie o spôsobe riešenia sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi, pričom toto rozhodnutie vykoná, alebo preskúma a schváli osoba, ktorá nebola predtým zapojená do predmetu sťažnosti.

Vedúci COPZ vypracuje rozhodnutie o sťažnosti. Rozhodnutie musí obsahovať návrh na riešenie sťažnosti alebo jej zamietnutie. COPZ zodpovedá za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania sťažností. Osobe, ktorá sťažnosť podala, poskytne formálne oznámenie o ukončení procesu riešenia sťažnosti.

Vedúci COPZ garantuje, že podanie, preskúmanie a rozhodnutie o výsledku riešenia sťažnosti nevyústi do žiadnej diskriminačnej činnosti voči osobe, ktorá sťažnosť podala.

Záznamy o riešení celého procesu sťažnosti sú popísané v knihe Evidencia sťažností, odvolaní a žalôb na AAS.

5.5 Lehota na podanie sťažnosti

Lehota na podanie sťažnosti je 30 dní odo dňa vyskytnutia predmetu sťažnosti

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

5.6 Okamžité prerokovanie sťažnosti

Ak COPZ pristúpi k okamžitému prerokovaniu sťažnosti na certifikovanú osobu, dodržiava nasledovný postup:

- na zasadnutí COPZ je určený pracovník, ktorý vykoná šetrenie prípadu na mieste,
- pri prerokovaní na mieste je prítomná certifikovaná osoba a zástupca sťažovateľa,
- výsledok šetrenia je prerokovaný na zasadnutí COPZ a dokumentovaný rozhodnutím o sťažnosti.

Výsledkom okamžitého prerokovania sťažností môže byť pozastavenie platnosti, resp. odobratie certifikátu certifikovanej osobe.

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 a certifikovaným osobám majú sťažovatelia právo vzniesť u zmocnenca AAS.

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



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-02-2021**
Evidencia a postup riešenia sťažností

List: **8/8**
Vydanie: **2.**
Zmena: **0**
Dátum: **01.03.2021**

8 ZÁZNAMY

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

Tlačivo	Názov	Miesto a doba archivácie
-	Celá agenda súvisiaca s procesom riešenia sťažnosti od prijatia sťažnosti až do jeho ukončenia	COPZ, 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.