

Certifikačný postup COSK	Číslo: P04-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení odvolaní	List: 1/6 Vydanie: 3. Zmena: 2 Dátum: 1. 6. 2016

0.1 OBSAH

0.1	OBSAH
0.2	ZOZNAM ZMIEN POSTUPU
1	ÚČEL
2	ROZSAH PLATNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ
3	SÚVISIACE INTERNÉ DOKUMENTY
4	TERMÍNY, DEFINÍCIE A POUŽITÉ SKRATKY
5	OPIS ČINNOSTI
5.1	Odvolania vo veciach certifikácie
5.2	Evidencia odvolaní a postup riešenia
5.3	Lehoty odvolania
6	ZÁZNAMY
7	ZODPOVEDNOSŤ
8	PRÍLOHY
9	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Certifikačný postup COSK	Číslo: P04-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení odvolaní	List: 2/6 Vydanie: 3. Zmena: 2 Dátum: 1. 6. 2016

0.2 ZOZNAM ZMIEN POSTUPU

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

Certifikačný postup COSK	Číslo: P04-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení odvolaní	List: 3/6 Vydanie: 3. Zmena: 2 Dátum: 1. 6. 2016

1 ÚČEL

Tento postup nadväzuje na príručku kvality PZ-COSK-2016/5 a je spracovaný v súlade s kap. 9.7 normy STN EN ISO/IEC 17021-1:2015, podľa ktorej sa musia riadiť certifikačné orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva kvality.

Účelom postupu je poskytnúť pracovníkom zúčastneným na certifikácii pomôcku pre dosiahnutie plynulého priebehu certifikácie a súčasne ich viesť k zabezpečovaniu celého rozsahu a dostupnosti služieb poskytovaných COSK a k uplatňovaniu princípov nestrannosti a nediskriminačných postupov v procese certifikácie.

2 ROZSAH PLATNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ

Tento postup upravuje práva a povinnosti, ktorými sa musia riadiť pracovníci certifikačného orgánu pre certifikáciu systémov manažérstva pri všetkých činnostiach vykonávaných pri riešení odvolaní vo veci certifikácie.

Všetci pracovníci COSK, ktorí sa pri realizácii procesu certifikácie podieľajú na činnostiach vykonávaných pri riešení odvolaní vo veci certifikácie systémov manažérstva, sú povinní poznať ustanovenia tohto postupu a dodržiavať svoje povinnosti vyplývajúce z týchto ustanovení.

3 SÚVISIACE INTERNÉ DOKUMENTY

PZ-COSK-2016/5 Príručka kvality

P05-COSK-2012 Evidencia a postup riešení sťažností na certifikované organizácie

4 TERMÍNY, DEFINÍCIE A POUŽITÉ SKRATKY

4.1 Termíny a definície

odvolanie sa - žiadosť dodávateľa o nové zváženie nepriaznivého rozhodnutia certifikačného orgánu vo veci ním požadovaného štatútu certifikácie,

stážnosť - žiadosť o posúdenie zhody, iná ako odvolanie, predložená certifikačnému orgánu organizáciou alebo jednotlivcom a požadujúca nápravné opatrenia vo veci aktivít tohto orgánu alebo niektorého z jeho zákazníkov,

Prípadné ďalšie použité termíny a definície sú uvedené v kapitole 3.1 príručky kvality PZ-COSK-2016/5.

Certifikačný postup COSK	Číslo: P04-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení odvolaní	List: 4/6 Vydanie: 3. Zmena: 2 Dátum: 1. 6. 2016

4.2 Použité skratky

COSK	Certifikačný orgán systémov kvality
PK	Príručka kvality
MK	Manažér kvality

Prípadné ďalšie použité skratky sú uvedené v kapitole 3.2 príručky kvality PZ-COSK-2016/5.

5 OPIS ČINNOSTI

5.1 Odvolania vo veciach certifikácie

Za odvolania certifikovaných klientov považuje COSK žiadosti o nové rozhodnutie certifikačného orgánu vo veci požadovanej certifikácie.

Ide o záležitosti vo veciach, ktoré majú priamy vzťah k rozhodnutiam o certifikácii.

Všetky podania z iných ako vyššie uvedených dôvodov považuje COSK za sťažnosť a postupuje pri ich riešení podľa **P05** „Evidencia a postup riešení sťažností na certifikované organizácie“.

Proces vybavovania odvolaní vždy obsahuje tieto prvky a metódy:

- schému procesu prijímania, potvrdenia a skúmania odvolania a rozhodnutia o nadväzných činnosti v reakcii na to, pričom sa berú do úvahy výsledky predchádzajúcich podobných odvolaní,
- sledovanie a zaznamenávanie odvolaní vrátane činností prijatých na ich vybavenie,
- ubezpečenie, že sa prijme nejaká vhodná náprava a vykoná nápravné opatrenie.

5.2 Evidencia odvolaní a postup riešenia

Každé odvolanie, ktoré je doručené na COSK je zaevidované v knihe **K0603** Registratúrny denník AAS a v knihe **K08** Kniha evidencie odvolaní a sťažností. Zaevidované odvolanie je pridelené vedúcemu COSK, ktorý zodpovedá za to, že odvolanie bude prerokované na najbližšom zasadnutí COSK v zložení vedúci COSK, zástupca vedúceho COSK a vedúci úseku posudzovania.

Osobe, resp. certifikovanému klientovi, ktorí odvolanie podali, vedúci COSK v spolupráci s vedúcim úseku posudzovania zašle písomné potvrdenie o jeho prijatí. Podávateľovi odvolania je ponúknutá možnosť formálne prezentovať svoj prípad.

Riešením odvolania je vždy poverená nezávislá osoba, ktorá nebola do procesu, ktorý sa týka odvolania zapojená. Je to z dôvodu zabezpečenia neustrannosti odvolacieho procesu. COSK zodpovedá za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania odvolaní. Osobe, resp. certifikovanému klientovi, ktorí odvolanie podali, poskytne správu o riešení a správu o výsledku riešenia.

Certifikačný postup COSK	Číslo: P04-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení odvolaní	List: 5/6 Vydanie: 3. Zmena: 2 Dátum: 1. 6. 2016

Rozhodnutie o výsledku riešenia odvolania musí urobiť vedúci COSK osobne a musí byť uvedené v Zápise COSK **T10**.

Rozhodnutie, ktoré sa oznámi osobe, resp. certifikovanému klientovi ohľadne podaného odvolania vždy vypracuje osoba, ktorá sa predtým neangažovala v predmete odvolania. Ide o písomné stanovisko o nálezoach odvolania, vrátane dôvodov pre dosiahnutie rozhodnutia.

Vrcholový manažment COSK garantuje, že podanie, preskúmanie a rozhodnutie o výsledku riešenia odvolania nevyústi do žiadnej diskriminačnej činnosti proti osobe, resp. certifikovanému klientovi, ktorí odvolanie podali.

Záznamy o riešení celého procesu odvolania zakladá manažér kvality CO.

5.3 Lehoty odvolania

Lehota na uplatnenie odvolania je 15 dní odo dňa obdržania rozhodnutia od COSK. Lehota na vybavenie odvolania zo strany COSK je 30 dní od obdržania odvolania, pokiaľ nie je dohodnutý iný termín.

Odvolania voči COSK rieši vedúci COSK, zástupca vedúceho COSK a vedúci úseku posudzovania na zasadnutí.

6 ZÁZNAMY

Záznamy, ktoré vznikajú činnosťou opísanou v tomto postupe sú nasledovné:

1. Zápis COSK **T10-COSK-**

Miesto uloženia záznamov: registratúrne stredisko PZ, a. s.

Doba uloženia záznamov: v zmysle Registratúrneho poriadku 10 rokov

7 ZODPOVEDNOSŤ

Zodpovednosti pracovníkov sú uvedené v texte postupu.

8 PRÍLOHY

Všetky záznamy, na ktoré sa postup odvoláva, sú priradené k príručke kvality PZ-COSK-2016/5.

9 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

9.1 Postup nadobúda platnosť dňom vydania.

Certifikačný postup COSK	Číslo: P04-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení odvolaní	List: 6/6 Vydanie: 3. Zmena: 2 Dátum: 1. 6. 2016

9.2 Kontrolu dodržiavania ustanovení a úloh vyplývajúcich z tohto postupu vykonáva MK. Kontrola dodržiavania tohto postupu sa uskutočňuje aj v rámci auditov systému manažérstva kvality.