

Certifikačný postup COSK	Číslo: P05-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení sťažností na certifikované organizácie	List: 1/6 Vydanie: 3. Zmena: 1 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	Sťažnosti na certifikovaných klientov
5.2	Evidencia sťažností a postup riešenia
5.3	Okamžité prerokovanie sťažnosti
5.4	Riešenie sťažností na certifikačný orgán
6	ZÁZNAMY
7	ZODPOVEDNOSŤ
8	PRÍLOHY
9	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Certifikačný postup COSK	Číslo: P05-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení sťažností na certifikované organizácie	List: 2/6 Vydanie: 3. Zmena: 1 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: P05-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení sťažností na certifikované organizácie	List: 3/6 Vydanie: 3. Zmena: 1 Dátum: 1. 6. 2016

1 ÚČEL

Tento postup nadväzuje na príručku kvality PZ-COSK-2016/5 a je spracovaný v súlade s kap. 9.8 normy STN EN ISO/IEC 17021-1:2015, podľa ktorej sa musia riadiť certifikačné orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva.

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

2 ROZSAH PLATNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ

Postup upravuje práva a povinnosti pracovníkov COSK pri všetkých činnostiach vykonávaných pri riešení sťažností vo veci certifikácie systémov manažérstva.

Všetci pracovníci COSK, ktorí sa pri realizácii procesu certifikácie podieľajú na činnostiach vykonávaných pri riešení sťažností sú povinní poznať tento postup a dodržiavať svoje povinnosti z neho vyplývajúce.

3 SÚVISIACE INTERNÉ DOKUMENTY

PZ-COSK-2016/5 Príručka kvality
P04-COSK-2012 Evidencia a postup riešení odvolaní

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,

sťažnosť - 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.

4.2 Použité skratky

COSK Certifikačný orgán pre certifikáciu systémov kvality
PK Príručka kvality
MK Manažér kvality

Certifikačný postup COSK	Číslo: P05-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení sťažností na certifikované organizácie	List: 4/6 Vydanie: 3. Zmena: 1 Dátum: 1. 6. 2016

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

5 OPIS ČINNOSTI

5.1 Sťažnosti na certifikovaných klientov

Za sťažnosť na certifikovaného klienta sa považujú také písomné podania alebo ústne upozornenia, ktoré majú priamy vzťah k certifikácii. Ide predovšetkým o záležitosti vo veciach:

- porušenia zmluvných vzťahov (zmluva, dohoda **T19**) a etických zásad správania,
- závažné porušenia platných predpisov,
- nesprávneho použitia certifikátu, resp. udelenej certifikačnej značky,
- zneužitia certifikátu,
- spochybnenia spôsobilosti certifikovaného klienta.

5.2 Evidencia sťažností a postup riešenia

Každý certifikovaný klient (organizácia) je povinná v zmysle „Dohody o používaní certifikátu“ **T19** viesť vlastnú evidenciu sťažností a upovedomiť o nich aj certifikačný orgán. Tieto sťažnosti na certifikovaných klientov COSK len eviduje.

Každé podanie, ktoré je doručené na COSK je zaevidované v knihe **K0603** Registratúrny denník AAS a v Knihe evidencie odvolaní a sťažností **K08**. Následne poverený pracovník v zmysle kapitoly 5.1 postupu **P04** preverí, či ide o odvolanie alebo sťažnosť.

Proces vybavovania sťažností obsahuje tieto prvky a metódy:

- schému procesu prijímania, potvrdenia a skúmania sťažnosti a rozhodnutia o nadväzných činnostiach v reakcii na to,
- sledovanie a zaznamenávanie sťažností vrátane činností prijatých na ich vybavenie,
- zabezpečenie, že sa prijme akákoľvek vhodná náprava a nápravné opatrenie.

Vedenie COSK garantuje, že podanie sťažnosti nevyústi do žiadnych diskriminačných činností voči sťažovateľovi. Zároveň vedenie COSK garantuje, že každá sťažnosť bude riadne preskúmaná.

Sťažnosť vždy rieši osoba nezaujatá a odborne spôsobilá, taká ktorá nebola zainteresovaná v predmete sťažnosti. Kompetentný zástupcovia certifikovaného klienta, sú o podaní sťažnosti vhodne informovaní (diskrétnosť ohľadne sťažovateľa sa COSK snaží vždy dodržať).

Pracovník poverení riešením sťažnosti preskúma existujúcu dokumentáciu klienta, prípadné dodané dôkazy sťažovateľom, efektívnosť certifikovaného systému manažérstva a ak je k dispozícii aj stanovisko certifikovaného klienta.

O závažnosti a opodstatnenosti podanej sťažnosti, resp. aj o náprave a vhodných nápravných opatreniach na základe vyššie uvedených dôkazov potom rozhodne vedenie COSK na svojom zasadnutí (záznam v Zápise **T10**).

Certifikačný postup COSK	Číslo: P05-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení sťažností na certifikované organizácie	List: 5/6 Vydanie: 3. Zmena: 1 Dátum: 1. 6. 2016

Ak sa jedná o závažné porušenia pravidiel správania certifikovaných klientov, môže COSK iniciovať mimoriadny audit.

Sťažovateľ je informovaný o postupe riešenia sťažnosti a je mu oznámený výsledok jej vyriešenia.

Lehota na vybavenie sťažnosti zo strany COSK je 30 dní od obdržania sťažnosti, pokiaľ nie je dohodnutý iný termín.

5.3 Okamžité prerokovaniu sťažnosti

Ak COSK pristúpi k okamžitému prerokovaniu sťažnosti na certifikovanú organizáciu, dodržiava nasledovný postup:

- na zasadnutí COSK je určený pracovník, ktorý vykoná šetrenie prípadu na mieste,
- pri prerokovaní na mieste je prítomný poverený zástupca certifikovanej organizácie,
- výsledok šetrenia je prerokovaný na zasadnutí COSK a dokumentovaný v Zápise COSK **T10**.

Výsledkom okamžitého prerokovania sťažností môže byť odobratie certifikátu.

5.4 Riešenie sťažností na certifikačný orgán

Za sťažnosť na certifikačný orgán sa považujú také písomné podania alebo ústne upozornenia, ktoré majú priamy vzťah k certifikovaným klientom, resp. k udelenej akreditácii. Ide predovšetkým o záležitosti vo veciach:

- porušenia zmluvných vzťahov a etických zásad správania,
- závažné porušenia platných predpisov, resp. akreditačnej normy,
- nedodržania dôvernosti o certifikovanom klientovi,
- preverovania žiadostí o certifikáciu,
- posudzovania a jeho zisteniam,
- činností počas dozoru a opakovanej certifikácie.

Miestom podania sťažností je sekretariát Zmocnenca pre akreditované a autorizované subjekty, resp. sekretariát generálneho riaditeľa.

Spôsob riešenia sťažnosti stanoví vedenie spoločnosti v zmysle platných smerníc.

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

Certifikačný postup COSK	Číslo: P05-COSK-2012
Názov: Evidencia a postup riešení sťažností na certifikované organizácie	List: 6/6 Vydanie: 3. Zmena: 1 Dátum: 1. 6. 2016

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.

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.