

POLITIKA / POSTUP VYBAVOVANIA ODVOLANÍ A SŤAŽNOSTÍ

Odvovanie

Každý klient 3EC International a.s. (ďalej len 3EC) môže proti výsledku certifikačného procesu (rozhodnutiu certifikačného orgánu) podať odvolanie (formulár F14). Uplatnenie odvolania voči rozhodnutiu certifikačného orgánu musí žiadateľ realizovať do 15 dní od doručenia dokumentu, ktorý je predmetom odvolania. Odvolanie s odôvodnením musí klient 3EC podať písomne a musí poskytnúť potrebné objektívne dôkazy pre svoje tvrdenie.

Vedúci certifikačného orgánu (riaditeľ spoločnosti - ďalej len vedúci CO) alebo ním poverený člen rady pre certifikáciu (nezávislá osoba, ktorá sa neangažovala v procese rozhodovania o certifikácii) po obdržaní odvolania preskúma všetky dokumenty súvisiace s celým certifikačným procesom, vyhodnotí informácie, komunikuje s vedúcim audítorom, s auditorským tímom a v prípade potreby aj s technickým expertom, aby zobjektivoval všetky dôkazy súvisiace s rozhodnutím. Klient, ktorý podal odvolanie nie je v žiadnom prípade nijakým spôsobom diskriminovaný pri procese podania, preskúmania ani rozhodovania.

Výsledok rozhodnutia o odvolaní oznámi klientovi 3EC vedúci CO alebo ním poverený člen rady pre certifikáciu, ktorý sa odvolaním zaoberal. Celý proces riešenia odvolania musí byť ukončený do 30 dní od jeho prijatia, pokiaľ nevznikne potreba získavať ďalšie údaje a dôkazy, ktoré sú časovo náročné. O tomto sa uchováva príslušný záznam. S predĺžením lehoty na rozhodnutie vo veci odvolania musí byť Klient oboznámený.

O všetkých prijatých odvolaniach informuje vedúci certifikačného orgánu na poradách vedenia a podáva správu Komisii neustrannosti.

Sťažnosť

Klient/osoba/organizácia môže proti postupom/činnostiam alebo záverom certifikačného orgánu pri auditovaní vzniesť sťažnosť, ktorá musí mať písomnú formu (podobne ako pri odvolaní je možné použiť formulár F14).

Vo všeobecnosti platí, že sťažnosť musí byť podaná v 1. inštancii u 3EC. V prípade, že sťažnosť nebude akceptovaná 3EC ako 1. inštanciou, má klient/osoba/organizácia právo obrátiť sa písomne na Komisiu neustrannosti alebo na príslušnú akreditáciu. Prešetrenie sťažnosti vykoná vedúci CO alebo ním poverený člen rady pre certifikáciu najneskôr do 20 dní od jej obdržania a rozhodnutie o výsledku prešetrenia písomne oznámi klientovi v lehote nasledovných 10 dní. Vedúci CO nemôže poveriť vybavovaním sťažnosti takého člena rady pre certifikáciu, ktorého sa príslušná sťažnosť týka.

Ak z časových dôvodov nie je možné vyššie uvedený termín splniť, prerokuje vedúci CO resp. ním poverený člen rady pre certifikáciu so sťažovateľom predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti.

V prípade prijatia sťažnosti na organizáciu, ktorú certifikovala 3EC, sa postupuje nasledovne:

- 1.) vedúci CO resp. poverený člen rady pre certifikáciu požiada dotknutú organizáciu o vyjadrenie sa k sťažnosti (v žiadosti sa určí lehota na predloženie vyjadrenia tak, aby bolo možné rozhodnúť o výsledku sťažnosti do 20 dní od jej obdržania; ak nie je možné tento termín splniť, postupuje sa tak, ako je uvedené v odseku vyššie)
- 2.) v prípade, že sa dotknutá organizácia nevyjadrí a nezabezpečí riešenie sťažnosti je certifikačný orgán oprávnený vykonať:
 - * **mimoriadny audit**, za ktorý náklady v plnom rozsahu nesie klient (poverený audítor preskúma postup certifikovanej organizácie a vypracuje správu), alebo
 - * **preskúmanie postupu auditovanej organizácie vo vzťahu k sťažovateľovi v rámci najbližšieho auditu**, ktorý nasleduje v certifikačnom cykle (dozorný/recertifikačný), pričom vedúci audítor uvedie všetky zistenia v správe z auditu (táto možnosť sa uplatní vtedy, ak sa najbližší plánovaný audit u klienta uskutoční do 2 mesiacov od termínu, ktorý bol stanovený pre klienta ako lehota na vyjadrenie sa)

Na základe získaných informácií vedúci CO alebo ním poverený člen rady pre certifikáciu písomne informuje klienta a/alebo sťažovateľa o výsledku prešetrenia jeho sťažnosti.

Ak dotknutá certifikovaná organizácia neprijme v stanovenej lehote žiadne opatrenia na vyriešenie sťažnosti a certifikačný orgán rozhodne, že sťažnosť je oprávnená, môže byť platnosť jej certifikátu pozastavená resp. certifikát môže byť odobratý.

Zverejnenie výsledku prešetrenia sťažnosti komunikuje vedúci CO alebo ním poverený člen rady pre certifikáciu tak s klientom ako aj so sťažovateľom (ak ním nie je sám klient ale tretia strana). Až po vyjadrení súhlasu oboch strán môže certifikačný orgán výsledok zverejniť.

V prípade nesúhlasu sťažovateľa s rozhodnutím certifikačného orgánu, preskúma sťažnosť Komisia neustrannosti, ktorej závery budú písomne oznámené všetkým zainteresovaným stranám.