



Výskumný ústav chemických vlákien, a.s.

Štúrova 2, 059 21 Svit

Certifikačný orgán certifikujúci výroby

Telefón: 052 / 7842 164

cocv@vuchv.sk

Fax: 052 / 7755 663

Postup pri prijímaní a vybavovaní sťažností a odvolaní pre COCV

Vypracoval: Ing. Katarína Holcová, PhD.
vedúca Certifikačného orgánu certifikujúceho výroby

Preveril: Mgr. Petra Jacková
manažér kvality VÚCHV, a.s.

Schválil: Ing. Martin Budzák
generálny riaditeľ VÚCHV, a.s.

Svit, jún 2021

Všeobecne

Sťažnosť je podanie fyzickej osoby, alebo právnickej osoby, ktorým

- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené alebo ohrozené činnosťou alebo nečinnosťou príslušných zodpovedných COCV,
- b) upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych a iných predpisov.

Sťažnosť nie je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti podnetu alebo návrhu, a nie je tam jednoznačne vyjadrené, akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha. V takom prípade je adresát (COCV) podania povinný ho do **piatich dní** vrátiť odosielateľovi s odpoveďou a uvedením dôvodu neakceptovania podania ako sťažnosti.

Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti, je táto časť vybavená ako sťažnosť.

Odvolyvanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby je žiadosť o posúdenie nepriaznivého rozhodnutia COCV. Odvolanie je riadnym opravným prostriedkom voči neprávoplatnému rozhodnutiu prvého stupňa.

Postup pri vybavovaní sťažností

Sťažnosti na činnosti COCV a pracovníkov COCV sa adresujú vedúcemu COCV, ktorý je zodpovedný za prijatie, preskúmanie predmetu sťažnosti a za posúdenie oprávnenosti. Sťažnosti na vedúceho COCV sa uplatňujú u GR spoločnosti.

Sťažnosti sa podávajú písomne, ústne alebo elektronicky:

- písomne na adresu: VÚCHV, a.s., Certifikačný orgán certifikujúci výroby, Štúrova 2, 059 21 Svit
- elektronicky na adresu: cocv@vuchv.sk
- osobne v pracovných dňoch v čase od 8.00 – 14.00 v sídle VÚCHV, a.s.

Pri ústnom rokovaní so sťažovateľom musí byť vykonaný zápis do **Knihy evidencie sťažností a odvolaní** v intenciách PK.

Sťažnosť musí obsahovať:

- meno, priezvisko, adresu, ak sa jedná o fyzickú osobu,
- názov a sídlo, meno, priezvisko osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby, ak ide o právnickú osobu,
- označenie proti komu smeruje, na aké nedostatky sa poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a podpis.

Ak sťažnosť nespĺňa vyššie uvedené požiadavky (napr. je podaná elektronicky bez podpisu), môže sa na základe rozhodnutia vedúceho COCV, resp. GR pokračovať v jej prešetrení tak, aby bolo možné potvrdiť jej opodstatnenosť s následne vykonanou nápravou, alebo jej neopodstatnenosť.

Sťažnosť sa musí podať do 15 dní od doručenia rozhodnutia, voči ktorému má žiadateľ námietky.

Každú sťažnosť vedúci COCV zaznačí do ***Knihy evidencie sťažností a odvolaní***, vypracuje zápis o jej predmete a svojim podpisom potvrdí formálne prijatie sťažnosti.

Riešenie sťažnosti vykonáva pracovník COCV, ktorý nebol priamo účastný certifikačnej činnosti. Vedúci COCV po objasnení príčiny sťažnosti, o výsledku rozhodnutia písomnou formou upovedomí žiadateľa do 30-tich dní odo dňa doručenia sťažnosti.

Pokiaľ chyba vznikla zavinením žiadateľa (sťažovateľa), jej odstránenie sa vykoná za jeho úhradu do 30-tich dní od jej oznámenia certifikačnému orgánu certifikujúceho výroby.

Pokiaľ je sťažnosť oprávnená, COCV na svoje náklady zabezpečí zopakovanie činností, u ktorých chyba vznikla, opravu všetkých dokumentov, v ktorých sa chyba vyskytuje a vydanie dokumentov v správnom, opravenom znení do 30-tich dní od doručenia sťažnosti.

Pri oprávnenej sťažnosti vedúci COCV, resp. GR v spolupráci s manažérom kvality VÚCHV vykonajú analýzy príčiny sťažností a príjmu sa nápravné, resp. preventívne opatrenia podľa S-GR-33/96.

Postup pri vybavovaní odvolaní

Odvolania na rozhodnutia COCV a pracovníkov COCV sa adresujú vedúcemu COCV, ktorý je zodpovedný za prijatie, preskúmanie predmetu odvolania a za posúdenie oprávnenosti.

Odvolania proti rozhodnutiu COCV je potrebné zaslať v písomnej forme na adresu VÚCHV, a.s. do 15-tich dní od doručenia rozhodnutia, žiadateľom (podávateľom odvolania).

Podané odvolanie voči rozhodnutiu COCV zaznačí vedúci COCV do ***Knihy evidencie sťažností a odvolaní*** a vypracuje zápis o predmete a svojim podpisom potvrdí formálne prijatie odvolania.

Z podaného odvolania musí byť zrejmé, kto ho podáva a proti ktorému rozhodnutiu smeruje a čo ním navrhuje. Odvolanie prešetruje vedúci COCV, resp. GR.

Riešenie odvolaní vykonáva pracovník COCV, ktorý nebol priamo účastný certifikačnej činnosti. Vedúci COCV po objasnení príčiny odvolania o výsledku rozhodnutia písomnou formou upovedomí žiadateľa (podávateľa odvolania) do 30-tich dní odo dňa doručenia odvolania.