11 Odvolání, stížnosti a spory

11.1 Odvolací řízení

Odvolání vyslovení nesouhlasu zákazníka či jiné zainteresované strany (dále jen odvolatele) s rozhodnutím certifikačního/ ověřovacího orgánu

Odvolání může uplatnit odvolatel nejpozději do 15 dnů od data doručení dokumentu, ve kterém je uvedeno rozhodnutí vedoucí certifikačního/ ověřovacího orgánu.

O možnosti odvolání je povinna vedoucí CO/OO vždy ve všech typech dokumentů, ve kterých je uvedeno jeho zamítavé nebo negativní rozhodnutí (stanovisko) nebo v případě rozhodnutí z řešení podané stížnosti, dotčené strany informovat.

Rozsah postupu v kap. 11.1.1 pokrývá odvolání proti:
- odmítnutí vydání certifikátu,
- vydání stanoviska v oznámení o ověření
- odnětí certifikátu,
- omezení platnosti certifikátu,
- omezení rozsahu certifikátu,
- pozastavení doby platnosti certifikátu,
- způsobu řešení podané stížnosti
- jiným specifickým případům

11.1.1 Postup odvolacího řízení

Certifikační orgán č. 3001 a ověřovací orgán č. 3179 se řídí postupem pro řešení podaných odvolání uvedeným v interním předpisu IP 0000A072 Postup pro řešení odvolání, stížností a sporů.

Tento IP je pro činnost CO/OO doplněn níže uvedenými kapitolami.

11.1.1.1 Přijetí odvolání

Po přijetí odvolání předaného ředitelkou pro jakost Úseku řízení jakosti vedoucí CO/OO odvolání přezkoumá a zaeviduje v **Registru odvolacího řízení.**

Registr odvolacího řízení je veden v elektronické podobě.

Vedoucí CO/OO je povinna do 10 dnů od předání odvolání ředitelkou pro kvalitu zaslat odvolateli písemné *Potvrzení o přijetí odvolání a zahájení odvolacího řízení*.

11.1.1.2 Řešení odvolání

Vedoucí CO/OO posoudí předmět odvolání a na základě podkladů, které jsou k dispozici na ÚCSŘ a podkladů dodaných odvolatelem, posoudí oprávněnost podaného odvolání.
V případě nejasností si může vedoucí CO/OO vyžádat od příslušného vedoucího auditora daného případu nebo odvolatele ještě další informace nebo podklady.
Průběh řešení odvolání je povinna vedoucí CO/OO zaznamenávat na **List odvolacího řízení (formulář F 13)**.
Výsledky odvolacího řízení zaznamená vedoucí CO/OO rovněž do Registru odvolacích řízení.
Ve věci odvolání musí být vždy jednoznačně rozhodnuto.
Certifikační/ ověřovací orgán má odpovědnost za všechna svá rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování odvolání.

Certifikační/ ověřovací orgán musí zajistit, aby osoby zahrnuté do procesu vyřizování odvolání byly odlišné od osob, které prováděly audity a rozhodovaly ve věci certifikace/ ověřování.
Prošetřování odvolání a rozhodování o odvolání nesmí vést k žádným diskriminačním akcím proti tomu, kdo odvolání podává.
Odvolání je považováno za vyřízené po odeslání zprávy o výsledku šetření odvolání tomu, kdo odvolání uplatnil.

11.1.1.2.1 Vyhovění odvolání

V případě oprávněnosti odvolání, tj. odvolání je vyhověno, informuje vedoucí CO/OO o dané věci příslušného vedoucího auditora nebo jiného pracovníka zainteresovaného v dané věci a společně rozhodnou o stanovení **Nápravného opatření (formulář F 15)**, které musí být realizováno.
Výsledkem odvolacího řízení je *Zpráva o výsledku šetření odvolání* a nové rozhodnutí vedoucí CO/OO v dané věci.

11.1.1.2.2 Nevyhovění odvolání

V případě, že není potvrzena oprávněnost odvolání, tj. odvolání není vyhověno, předkládá vedoucí CO/OO odvolání, spolu s veškerými podklady, k přezkoumání Radě pro certifikaci (dále jen Rada).

Rada po přezkoumání odvolání předloží vedoucí CO/OO své stanovisko, které je vedoucí CO/OO povinna akceptovat.

11.2 Stížnosti

Stížnost podání fyzické osoby nebo právnické osoby (dále jen stěžovatele), kterým
- se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, neboť se domnívá, že došlo k jejich porušení nebo ohrožení, a to vlivem činností či nečinnosti certifikované organizace nebo certifikačního/ ověřovacího orgánu,
- poukazuje na nedostatky v systému managementu certifikačního/ ověřovacího orgánu

Veškeré přijaté stížnosti týkající se činnosti CO/OO musí být přijaty, vyřešeny a musí na ně být stěžovateli odpovězeno.

11.2.1 Postup vyřizování stížností

Certifikační orgán č. 3001a ověřovací orgán č. 3179 se řídí postupem pro vyřizování stížností uvedeným v interním předpisu IP 0000A072 Postup pro řešení odvolání, stížností a sporů.

Tento IP je pro činnost CO/OO doplněn níže uvedenými kapitolami.

11.2.1.1 Přijetí stížnosti

Po přijetí stížnosti předaného ředitelkou pro jakost vedoucí CO/OO stížnost přezkoumá a zaeviduje v **Registru stížností CO/OO**.

Registr stížností CO/OO je veden v elektronické podobě.

Vedoucí CO/OO je poté povinna zaslat stěžovateli do 10 dnů písemné *Potvrzení o přijetí stížnosti a zahájení řešení stížnosti*.

11.2.1.1.1 Řešení stížnosti

Vedoucí CO/OO posoudí předmět stížnosti a na základě podkladů, které jsou k dispozici na ÚCSŘ a podkladů dodaných stěžovatelem posoudí oprávněnost podané stížnosti.
V případě nejasností si popř. vedoucí CO/OO vyžádá od příslušného vedoucího auditora daného případu nebo stěžovatele ještě další informace nebo podklady.

K řešení **stížností týkajících se činností CO/OO** může v případě potřeby vedoucí CO/OO sestavit komisi z pracovníků certifikačního/ ověřovacího orgánu.
Do komise nesmí být zařazen pracovník, jehož činnosti se stížnost týká.

K řešení **stížností přijatých CO č. 3001 na produkty a služby zákazníka** (držitele certifikátu CO) může být v případě potřeby certifikačním orgánem využita možnost posouzení na místě např. formou mimořádného dozorového auditu. Zákazník CO je o této formě posuzování informován v rámci **přílohy ke Smlouvě o kontrolní činnosti (formulář F 04a)**. Při mimořádném dozorovém auditu je postupováno standardním postupem posuzování v rámci dozorového auditu (viz kap. 10.8.3) s tím, že posuzování je zaměřeno pouze na specifickou oblast týkající se stížnosti a efektivnost zavedeného systému managementu kvality. Auditní tým musí být sestaven tak, aby byla posílena nezávislost a objektivita posuzování.
Členové komise nebo členové týmu auditorů, po prostudování stížnosti a případném prodiskutování předmětu stížnosti se stěžovatelem navrhnou vedoucí CO postup řešení stížnosti.
V případě, že se na základě prověření zjistí, že pochyby o shodě činnosti certifikačního orgánu ČNZI, s. p., s kritérii formulovanými v ČSN EN ISO/IEC 17021-1, popř. s postupy certifikačního orgánu, byly oprávněné, musí vedoucí CO o této skutečnosti uvědomit zákazníka, jehož činnost by na základě chyby certifikačního orgánu ČNZI, s. p., mohla být negativně ovlivněna.
Závěry z dozorového auditu z podnětu se vyhodnotí v souladu s články 9.2 až 9.6.

K řešení **stížností přijatých OO č. 3179** (držitele Oznámení o ověření) může být v případě potřeby ověřovacím orgánem využita možnost posouzení na místě např. formou speciálního ověření. Při speciálním ověření je postupováno standardním postupem pro ověřování (viz kap. 10.8.3) s tím, že ověřování je zaměřeno pouze na specifickou oblast týkající se stížnosti a efektivnosti systému GHG. Auditní tým musí být sestaven tak, aby byla posílena nezávislost a objektivita ověřování.
Členové komise nebo členové týmu auditorů, po prostudování stížnosti a případném prodiskutování předmětu stížnosti se stěžovatelem navrhnou vedoucí CO/OO postup řešení stížnosti.
V případě, že se na základě prověření zjistí, že pochyby o shodě činnosti certifikačního/ ověřovacího orgánu ČNZI, s. p., s kritérii formulovanými v ČSN EN ISO/IEC 17029 ve spojení s ČSN EN ISO 14065, popř. s postupy ověřovacího orgánu, byly oprávněné, musí vedoucí OO o této skutečnosti uvědomit zákazníka, jehož činnost by na základě chyby ověřovacího orgánu ČNZI, s. p., mohla být negativně ovlivněna.

Vedoucí OO je povinna do 30-ti dnů od obdržení stížnosti vypracovat písemnou *Zprávu o výsledku šetření stížnosti* a zaslat ji stěžovateli.
V případě, že z důvodu potřebného prošetření stížnosti není možné podat stěžovateli konečnou odpověď do této lhůty, je stěžovatel v této lhůtě písemně informován o stavu šetření stížnosti ve *Zprávě o stavu šetření stížnosti*, a je mu oznámen termín, ve kterém bude konečná písemná odpověď zpracována.
Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, má možnost se odvolat. O této možnosti je povinen vedoucí CO/OO stěžovatele ve *Zprávě o výsledku šetření stížnosti* informovat.
Výsledky řešení stížnosti zaznamená vedoucí CO/OO rovněž do Registru stížností CO/OO.
Ve věci stížnosti musí být vždy jednoznačně rozhodnuto.
Rozhodnutí má být sděleno tomu, kdo podal stížnost, musí být učiněno - nebo přezkoumáno a schváleno - osobou nebo osobami, které se předtím nepodílely na předmětu stížnosti.
Stížnost je považována za vyřízenou po odeslání *Zprávy o výsledku šetření stížnosti* tomu, kdo stížnost podal.

Vedoucí CO/OO musí stanovit, spolu se zákazníkem a tím, kdo stížnost podal, zda - a pokud ano v jakém rozsahu - budou předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny (záznam do **formuláře F 14**).

11.2.1.1.2 Odvolací řízení vůči postupu certifikačního/ ověřovacího orgánu při řešení stížnosti

Pro odvolací řízení platí postup podle kap. 11.1.

11.3 Stížnosti vůči zákazníkům CO

11.3.1 Posuzování stížností a reklamací přijatých zákazníkem

V rámci všech auditů prováděných certifikačním orgánem č. 3001 je u zákazníků (certifikovaných firem i žadatelů o certifikaci) prověřován způsob nakládání se stížnostmi na své produkty a služby. Tento údaj je zaznamenáván v bodě A.9. přílohy **(formulář F 08b)** k Zápisu ze závěrečného projednání zjištění **(formulář F 08a)**.

Certifikační orgán vyžaduje, aby:

- veškeré stížnosti byly evidovány,
- byla jmenována odpovědná osoba za evidenci stížností,
- byla stanovena pravidla na vyřizování stížností,
- byla stanovena odpovědná osoba za vyřizování stížností,
- stěžovatel byl seznámen s pravidly vyřizování stížností,
- byla evidována uskutečněná jednání a jejich závěry,
- byla evidována nápravná opatření,
- účinnost nápravných opatření byla vyhodnocována v rámci přezkoumání systému managementu vedením organizace,
- v případě, že závěry vyvolají potřebu změny v systému managementu, byl o této změně vyrozuměn certifikační orgán (viz bod 3 prohlášení adresáta certifikátu - součást **formuláře F 11**),
- adresát certifikátu umožnil certifikačnímu orgánu v průběhu platnosti certifikátu prověření toho, jak je nakládáno se stížnostmi zákazníků (viz bod 2 prohlášení adresáta certifikátu - součást **formuláře F 11**).

V rámci všech auditů QMS je rovněž posuzován způsob řízení přijatých reklamací. Požadavky CO jsou shodné jako v předchozím odstavci.
Výsledek posuzování je zaznamenáván v požadavku Řízení neshodného produktu v příloze **(formulář F 08b)** k Zápisu ze závěrečného projednání zjištění **(formulář F 08a)**.

11.3.2 Monitorování zpětné vazby při běžné činnosti zákazníků mimo audity CO

Pracovníci CO monitorují funkčnost systému managementu zákazníků, resp. běžnou činnost zákazníků prostřednictvím zpětné vazby při auditech jiných zákazníků (pohovorem, z hodnocení dodavatelů apod.), z veřejných médií. Při zjištění rizika porušení závazků pro držení certifikátu systému managementu je záležitost nahlášena vedoucí CO, který stanoví v závislosti na míře vyhodnocení rizika buď operativní opatření nebo dokumentovaná opatření.

11.4 Neshody, nápravná opatření, preventivní opatření

Systém stanovování neshod, nápravných opatření a preventivních opatření je založen na uplatňování metodiky FMEA.

Neshoda	jakékoli porušení požadavků postupů certifikačního orgánu stanovených v této Příručce systému managementu CO a související dokumentaci ČNZI, s. p.
Nápravné opatření	takové opatření, jehož splněním dojde k odstranění identifikované neshody
Preventivní opatření	takové opatření, jehož realizací dojde k zamezení vzniku potenciální neshody

11.4.1 Neshody zjištěné v rámci interních auditů

Neshody, tzn. RPN ≥ 70 bodů zjištěné v rámci interního auditu jsou zaznamenávány na formulář **F 24 Zpráva z interního auditu**.
Termín a způsob kontroly odstranění neshod je vždy v závěru interního auditu stanoven a zaznamenán v příloze zprávy (formulář F 24). Neshody závažnějšího charakteru jsou prověřovány následným auditem.
Postup pro provádění interních auditů je stanoven v kap. 12.1.

11.4.2 Neshody zjištěné mimo interní audity

Neshodu může identifikovat kterýkoli pracovník CO/OO. Pokud se takto stane, je pracovník povinen tuto neshodu nahlásit manažeru kvality CO/OO.
Manažer kvality tuto informaci zaznamená do formuláře **F 15 Nápravné opatření** a společně s vedoucí certifikačního orgánu stanoví příčinu neshody, nápravné opatření, odpovědnou osobu za jeho splnění a termín pro splnění.
Tato stanovení manažer kvality doplní do formuláře a stvrdí svým podpisem. Stanovení rovněž svým podpisem stvrdí vedoucí CO/OO.
Manažer kvality udělá kopii přijatého nápravného opatření, kterou následně předá odpovědnému pracovníkovi za splnění daného opatření. Zároveň odpovědný pracovník potvrdí přijetí formuláře na originále opatření.
Originál nápravného opatření založí manažer kvality do příslušného šanonu.
Odpovědný pracovník za splnění je povinen do určeného termínu realizace uvedeného na obdrženém formuláři opatření realizovat. Informaci o splnění, popř. nesplnění tohoto uloženého opatření je povinen do tohoto termínu manažeru kvality sdělit prostřednictvím emailu.
Odpovědnými pracovníky za kontrolu splnění nápravného opatření je vedoucí CO/OO a manažer kvality.
Kontrola je provedena max. do 1 měsíce od termínu splnění.
Vyhodnocení efektivnosti přijatých nápravných opatření je prováděno v rámci přezkoumání managementu (**kap. 12.2**).

11.4.3 Preventivní opatření

Preventivní opatření, tzn. RPN = (50 až 69 bodů) je přijímáno při zjištění možnosti vzniku potenciální neshody, stejně tak je přijímáno jako plánovaná činnost (zejména v rámci přezkoumání vedením). Návrh na preventivní opatření může podat každý pracovník CO/OO a to manažeru kvality.
Manažer kvality společně s vedoucí CO/OO posoudí vhodnost navrhovaného preventivního opatření.

Pokud je preventivní opatření vyhodnoceno jako přijatelné a vhodné, je manažerem kvality zaznamenáno na formulář **F 16 Preventivní opatření**.
Dále manažer kvality společně s vedoucí CO/OO stanoví odpovědného pracovníka za splnění, termín a způsob splnění přijatého preventivního opatření.
Tato stanovení manažer kvality doplní do formuláře a stvrdí svým podpisem. Stanovení rovněž svým podpisem stvrdí vedoucí CO/OO.
Manažer kvality udělá kopii přijatého preventivního opatření, kterou následně předá odpovědnému pracovníkovi za splnění daného opatření. Zároveň odpovědný pracovník potvrdí přijetí formuláře na originále opatření.
Originál preventivního opatření založí manažer kvality do příslušného šanonu.
Odpovědný pracovník za splnění je povinen do určeného termínu realizace uvedeného na obdrženém formuláři opatření realizovat. Informaci o splnění, popř. nesplnění tohoto uloženého opatření je povinen do tohoto termínu manažeru kvality sdělit prostřednictvím emailu.
Odpovědnými pracovníky za kontrolu splnění preventivního opatření je vedoucí CO/OO a manažer kvality.
Kontrola je provedena max. do 1 měsíce od termínu splnění.
Vyhodnocení efektivnosti přijatých preventivních opatření je prováděno v rámci přezkoumání managementu (**kap. 12.2**).

11.5 Pravidla pro řešení sporů

11.5.1 Spory mezi členy týmu auditorů v průběhu auditu/ ověřování

Spory mezi členy týmu auditorů v průběhu auditu řeší vedoucí auditor.
O předmětu sporu a jeho řešení (pokud byl vyřešen) vždy informuje vedoucí CO/OO prostřednictvím **Zápisu ze závěrečného projednání zjištění/jednání a jeho přílohy (formuláře F 08a, F 08b)**. Účastník sporu má právo na vlastní formulaci svého stanoviska.
V případě, že vedoucí auditor spor nevyřešil, přechází jeho řešení do pravomoci vedoucí CO/OO, který může spor předložit ke stanovisku Radě pro certifikaci.
O výsledku řešení sporu musí vedoucí CO/OO informovat účastníky sporu do 30-ti dnů.

11.5.2 Spory mezi certifikačním/ ověřovacím orgánem a zákazníkem

Dojde-li k rozdílným názorům mezi zákazníkem a certifikačním/ ověřovacím orgánem, dohodnou se obě strany na tzv. “třetí straně“, kterou požádají o zprostředkování dohody (ukončení sporu).
Zákazník může rovněž podat stížnost, která je řešena postupem uvedeným v **kap. 11.2**.