

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

U CO se problematika stížností vyřizuje buď jako stížnost na provedenou činnost nebo jako stížnost na jednotlivé pracovníky - auditory.

O způsobu šetření stížností a oznámení na činnost a auditory CO, podaných na vedení CO, rozhoduje VCO společnosti.

Se závěry vyplývajícími ze šetření stížností, musí VCO seznámit ty dotčené pracovníky, kterých se stížnost dotýká.

Rada pro certifikaci je odvolacím orgánem v procesu certifikace.

1.1.1 Písemná forma

Stížnosti, zaslané na vedení společnosti se bezodkladně, po zaevidování, předají k vyřízení VCO. Ten je v případě, že jsou opakovaného charakteru postupuje Radě pro certifikaci, neboť se má za to že při prvním opakování stížnosti se jedná o odvolání.

1.1.2 Ústní forma

Pokud je stížnost učiněna ústně, pokud je to možné řeší se operativně nejkratším možným termínem. V případě složité nebo vážné stížnosti doporučí její příjemce stěžovateli podat ji písemně. Pokud stěžovatel odmítne písemné podání stížnosti, nebude stížnost registrována ani vyřizována.

1.1.3 Telefonické stížnosti

U tohoto druhu stížností se postupuje obdobně jako u stížností ústních.

Přijaté stížnosti jinde než na vedení společnosti musí být bez průtahů příjemcem postoupeny VCO.

1.2 Rozdělení stížností.

Pro rozborovou činnost se stížnosti rozlišují podle fáze vyřizování na:

- přímo šetřené
- postoupené

podle oprávněnosti na:

- oprávněné
- částečně oprávněné
- neoprávněné
- odložené

1.3 Odvolání proti závěrům auditu

Představitel vedení nebo statutární zástupce organizace (dále odvolávající se strana) může do 14 kalendářních dnů po sdělení rozhodnutí o výsledku auditu podat odvolání. Odvolání je adresováno Vedoucímu CO a musí mít písemnou podobu. Odvolání musí obsahovat věcné zdůvodnění, proč vedoucí pracovníci organizace nesouhlasí s výsledkem auditu. Vedoucí CO musí do 14 kalendářních dnů odvolávající se stranu písemně informovat o přijetí odvolání a o předpokládaném termínu ukončení odvolacího řízení.

Vedoucí CO o podaném odvolání neprodleně elektronicky informuje členy Rady pro certifikaci a následně

1. buď rozhodne o výsledku odvolání sám ve zkráceném řízení,
2. nebo do 14 kalendářních dnů ustaví odvolací komisi složenou z vedoucího posuzovatele, manažera jakosti a zpravidla i jednoho člena rady pro certifikaci. V tomto případě odvolací komise prověří zdůvodnění v odvolání a navrhne do 14 kalendářních dnů Vedoucímu CO výsledné řešení. Vedoucí CO s konečnou platností do týdne po obdržení návrhu výsledného řešení rozhodne o konečném způsobu řešení odvolání.

Vedoucí CO o svém rozhodnutí ve věci odvolání neprodleně písemně informuje statutárního zástupce a představitele vedení organizace a elektronicky všechny členy správní rady a všechny členy prověřkové komise. Pokud konečné řešení odvolání obsahuje i opatření k nápravě nebo preventivní opatření, jsou informováni elektronicky všichni pracovníci CO.

Všechny dokumenty spojené s řešením odvolání předá Vedoucí CO manažeru jakosti k založení do složky CO pro stížnosti, odvolání a spory a v kopii do složky organizace.

1.4 Postup při vyřizování stížností.

VCO při vyřizování stížnosti postupuje následujícím způsobem:

- Přijetí stížnosti doručené poštou nechá potvrdit odesilateli do 15 pracovních dnů.
- Pokud stížnost patří do působnosti jiné organizace (instituce), postoupí ji neodkladně této instituci; o této skutečnosti stěžovatele vyrozumí.
- Zajistí prověřování veškerých údajů uváděných ve stížnosti bez průtahů:
- Nepřipustí postoupení stížnosti k vyřízení tomu útvaru či zaměstnanci, kterého se stížnost týká.
- Dále nepřipustí zveřejnění jména autora stížnosti.
- Pokud dojde při prověřování stížnosti k ústnímu jednání, sepíše o něm VCO zápis. Každý zápis o ústním jednání ke stížnosti musí obsahovat datum a místo ústního jednání, jména zúčastněných osob, stručný záznam o obsahu a výsledku jednání a doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis o ústním jednání ke stížnosti podepíší všichni účastníci jednání. Pokud někdo z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s obsahem, uvede VCO v zápise důvod.
- Zajistí vyřízení stížnosti ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení. Lhůtu lze překročit jen výjimečně ze závažných důvodů a je nutné o tom vyrozumět stěžovatele. O překročení lhůty vyřízení a prověření či odložení anonymních stížností rozhoduje VCO společnosti.
- Zajistí, aby vůči autoru stížnosti nemohly být uplatněny přímé či nepřímé postihy z toho důvodu, že stížnost předložil.
- Opakuje-li se stížnost ve stejné záležitosti, přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena a autor o výsledku řádně vyrozuměn. Výsledek sdělí stěžovateli.
- Vyrozumí stěžovatele o výsledku vyšetření stížnosti a podá mu o tom písemnou zprávu.