

ISO/CEI 17021-1:2015

SYSTÉM MANAŽÉRSTVA

PRO 08 RIADENIE ODVOLANÍ A SŤAŽNOSTÍ

ED.	REV.	DÁTUM	DŮVOD REVÍZIE	VYSTAVENÉ RGS	OVERENÉ DT	SCHVÁLENÉ DIR
00	00	09/06/23	PRVÉ VYDANIE			
00	01	15/12/24	AKTUALIZÁCIA NOMENKLATÚRY DOKUMENTÁCIE SYSTÉMU			

1. ÚČEL DOKUMENTU

Účelom tohto postupu je popísať, definovať riadenie a zodpovednosti v prípade prijímania sťažností a odvolaní prijatých od certifikovaných organizácií spoločnosťou **KRONOCERT s.r.o.**, internými/externými pracovníkmi a inými zainteresovanými stranami.

Ďalej tento postup popisuje metodiku, pomocou ktorej sa údaje zbierajú a spracúvajú. o sťažnostiach a spôsoboch komunikácie s rôznymi dotknutými funkciami.

2. ROZSAH PÔSOBNOSTI

Tento postup sa vzťahuje na všetky typy sťažností a odvolaní doručených spoločnosti **KRONOCERT s.r.o.**

3. POJMY A DEFINÍCIE

Referencie v príručke **KRONOCERT s.r.o.**

4. POSTUP

Do úvahy sa berú nasledovné:

- sťažnosti, vyjadrenia nespokojnosti certifikovanou organizáciou alebo certifikácia vo vzťahu k prijatej službe alebo od iných strán.
- Odvolania, formálne odvolania prijaté od akejkoľvek zainteresovanej strany na príslušný orgán spoločnosti **KRONOCERT s.r.o.** preskúmať určitú situáciu za účelom získania modifikácie alebo zrušenie ustanovenia.

Pre správnu analýzu a riešenie problémov systému je to nevyhnutné konzistentný a dôkladný proces zberu takýchto údajov.

Proces vybavovania sťažností podlieha požiadavkám na dôvernosť s ohľadom na stranu, ktorá sťažnosť podáva, a obsah sťažnosti.

4.1 PRIJÍMANIE REKLAMÁCIÍ

Reklamáciu je možné zaslať e-mailom alebo poštou a musí obsahovať:

- meno a adresa osoby, ktorá podáva sťažnosť;
- referenčný e-mail a/alebo PEC;
- dôvody sťažnosti.

Spoločnosť **KRONOCERT s.r.o.** sprístupnila na svojej webovej stránke www.kronocert.com **MOD 08 01 "REKLAMAČNÝ FORMULÁR"**.

Po prijatí reklamácie spoločnosťou **KRONOCERT s.r.o.** prostredníctvom **MOD. 08 01 „REKLAMAČNÝ FORMULÁR“** bude zaslaný **RGS** na príslušné následné úkony, ktoré ho zaevidujú.

V prípade reklamácie z interného zdroja majú ľudské zdroje **KRONOCERT s.r.o.** k dispozícii vhodné formuláre s pokynmi na odoslanie **RGS** na účely podávania správ.

RGS bude zodpovedný za kontaktovanie zainteresovanej strany e-mailom na potvrdenie prijatia. informácie do piatich (5) pracovných dní od prijatia, a tiež za účelom hlbšieho porozumenia súvisiaceho obsahu.

Všetky prijaté sťažnosti budú zaznamenané v **MOD. 08 02 „REGISTRÁCIA SŤAŽNOSTÍ A ODVOLÁNÍ“** s podrobnosťami:

- číslo sťažnosti;
- dátum sťažnosti;
- spôsob príjmu;
- meno odosielateľa;
- popis sťažnosti/odvolania.

Spoločnosť **KRONOCERT s.r.o.** do siedmich (7) pracovných dní od prijatia odvolania vystaví odvolateľovi potvrdenie o prijatí a do tridsiatich (30) pracovných dní od prijatia odvolania poskytne správy o priebehu a výsledku odvolacieho konania.

4.2 VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ A PRIPOMIENKY ZÁKAZNÍKA

V prípade sťažností prijatých spoločnosťou **KRONOCERT s.r.o.**, **RGS** analyzuje problém s určením, či sa vyskytla chyba súvisiaca so systémom manažérstva alebo chyba súvisiaca s ľudskými zdrojmi; samotný **RGS** určí hlavnú príčinu a súvisiaci AC.

Možné kritické problémy, ktoré môžu byť predmetom sťažnosti, môžu byť:

- administratívne problémy v súvislosti s pridelením audítorov, vydanými certifikačnými postupmi;
- problémy súvisiace s neúplnou dokumentáciou;
- problémy súvisiace so všeobecným dodržiavaním obchodných podmienok spoločnosti **KRONOCERT s.r.o.**

Kópia **MOD. 08 03 „KOMUNIKÁCIA O PRÍJMENÍ REKLAMÁCIE“** musí byť zaslaná odosielajúcej strane.

AC, ak je to možné, sa vykonáva okamžite, aby sa uspokojila sťažujúca sa strana, a to môže zahŕňať aj akékoľvek školenia príslušnej funkcie.

Sťažnosť sa prerokúva priamo s **DIR** po dohode so všetkými dotknutými funkciami spoločnosti **KRONOCERT s.r.o.** pri následnej kontrole manažmentom.

Na základe výsledku pohovoru sa prijímú vhodné opatrenia vrátane akýchkoľvek zmien postupov, školenia zamestnancov atď.

Ak sa to bude považovať za vhodné v súvislosti s preskúmanou sťažnosťou, všetkým zamestnancom budú poskytnuté podrobnosti o sťažnosti a vykonanej AC.

Kópia sťažnosti a jej náležitosti je uložená na serveri DRIVE spoločnosti **KRONOCERT s.r.o.** v záložke personálu ľudských zdrojov.

V prípade sťažnosti týkajúcej sa certifikovanej organizácie musí **RGS** zapojiť aj audítora, ktorý vykonal audit.

Ak spoločnosť **KRONOCERT s.r.o.** reklamáciu uzná za primeranú a opodstatnenú, odošle ju a prevezme relatívnu odpoveď zainteresovanej strane. Bez povolenia od **DIR** nebudú sťažovateľom zasielané žiadne dôverné správy ani informácie.

Organizácia dostane primeraný čas na odoslanie akejkoľvek odpovede. v spoločnosti **KRONOCERT s.r.o.**

V závislosti od typu sťažnosti sa **RGS** môže rozhodnúť:

- požiadať organizáciu, ktorá sťažnosť podala, o ďalšie vysvetlenia;
- prideliť konkrétny zdroj od **KRONOCERT s.r.o.** na copre odsúhlasený audit v organizácii;
- požiadať o spoločné stretnutie s organizáciou a akýmkoľvek externým sťažovateľom.

RGS musí na konci procesu komunikovať so sťažovateľom s podrobným popisom zistení a formálne sťažnosť uzavrieť.

Podrobnosti o všetkých sťažnostiach a prijatých opatreniach sú prediskutované v rámci preskúmania manažmentom.

4.3 SPRACOVANIE RIADENIA ODVOLANÍ

Každá organizácia, pre ktorú proces certifikácie nebol úspešne ukončený, sa môže odvolať proti zisteniam spoločnosti **KRONOCERT s.r.o.**

V prípade, že odvolanie bude považované za opodstatnené, bude sa pri jeho riadení uplatňovať nasledovný postup.

DIR zapojí členov „**komisie pre nestrannosť**“ do preskúmania odvolania a určí jeho výsledok.

Výsledky odvolania budú oznámené „**komisii pre nestrannosť**“, aby sa zabezpečila jeho nestrannosť.

Všetky odvolania musia byť doručené **RGS** a podrobnosti o odvolaniach musia byť zaznamenané. v **MOD 08 02 „REGISTRÁCIA SŤAŽNOSTÍ A ODVOLÁNÍ“**.

RGS analyzuje podané odvolanie a informuje organizáciu o svojom akčnom pláne na vyšetrovanie a konanie.

Všetky predložené odvolania sa zhromažďujú a analyzujú na ročnom základe a predstavujú prvky vstupov do kontroly zo strany manažmentu.

RGS musí zabezpečiť, aby neboli prijaté žiadne diskriminačné opatrenia odvolateľa.

4.4 ZAOBCHÁDZANIE S NÁMETMI NA ZLEPŠENIE

Príležitosti na zlepšenie môžu pochádzať najmä z interných zdrojov a komunikácia prebieha prostredníctvom e-mailu na **RGS**.

RGS skúma príležitosť na zlepšenie s cieľom určiť akékoľvek konflikty s ISO 17021-1:2015.

V prípade, že je návrh v rozpore, je to oznámené odosielajúcej strane.

Príležitosť na zlepšenie je akceptovaná, ak je považovaná za výhodnú a neovplyvňuje negatívne žiadne iné procesy spoločnosti **KRONOCERT s.r.o.**

RGS určuje všetky zmeny existujúcej dokumentácie a realizuje ich prostredníctvom postupu **PRO 06 „MANAŽMENT DOKUMENTÁCIE“**.

4.5 UKONČENIE SŤAŽNOSTI/ODVOLANIA

V závislosti od povahy sťažnosti/odvolania bude **RGS** sledovať akékoľvek AC, ak vyšetrovanie sťažnosti/odvolania predkladajúcej strany zistí, že prispeli iné externé subjekty; v prípade sťažnosti/odvolania vás môže **RGS** kontaktovať a poskytnúť vám všetky relevantné informácie.

Každá sťažnosť/odvolanie odosielajúcej strany je zaznamenaná v **MOD 08 02 „REGISTRÁCIA SŤAŽNOSTÍ A ODVOLÁNÍ“** vedená pod kontrolou **RGS** a archivovaná na DRIVE spoločnosti **KRONOCERT s.r.o.**

Ak k prijatej sťažnosti/odvolaniu existuje sprievodná dokumentácia. Tieto záznamy sú usporiadané do záložky a sú označené číslom sťažnosti/odvolania, a tiež záznamy o zodpovedajúcich nápravných opatreniach.

Na základe analýzy sťažnosti/odvolania organizácie sa prijímú potrebné opatrenia a organizácii sa zašle primeraná odpoveď za účelom uzavretia sťažnosti/odvolania.

RGS identifikuje potrebu prijať nápravné opatrenia, aby sa predišlo takýmto sťažnostiam a odvolaniam v budúcnosti.

Spoločnosť **KRONOCERT s.r.o.** do siedmich (7) pracovných dní od prijatia odvolania vystaví odvolateľovi potvrdenie o prijatí a do tridsiatich (30) pracovných dní od prijatia odvolania poskytne správy o priebehu a výsledku odvolacieho konania.

Všetky prijaté sťažnosti/odvolania budú uzavreté do tridsiatich (30) dní od prijatia, pokiaľ nebudú ďalej prerušené podmienky stanovené v tomto postupe.

Uzavretie reklamácií povoľuje napokon len a výlučne **DIR KRONOCERT s.r.o.** a/alebo odvolania.

5. REFERENCIE

ISO/IEC 17021-1:2015

6. DOKUMENTÁCIA

- *MOD. 08 01 "REKLAMAČNÝ FORMULÁR"*
- *MOD. 08 02 „REGISTRÁCIA SŤAŽNOSTÍ A ODVOLÁNÍ“*
- *MOD. 08 03 „KOMUNIKÁCIA O PRÍJME REKLAMÁCIE“*
- *MOD. 08 04 „ZMLUVA O ÚČASTI KOMISIE PRE NESTRANNOSŤ“*
- *MOD. 08 05 „ZOZNAM ČLENOV KOMISIE PRE NESTRANNOSŤ“*