



## POL03 POLITIKA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

1. Každý klient 3EC International a. s. (ďalej len „COMS“) alebo akákoľvek iná osoba môže proti postupom alebo činnostiam COMS alebo klientom certifikovaným COMS vzniesť sťažnosť. Sťažnosť musí byť podaná písomne formou doporučenej zásielky, pričom sťažovateľ musí uviesť svoje identifikačné údaje, vecné odôvodnenie sťažnosti a potrebné objektívne dôkazy preukazujúce svoje tvrdenia. COMS potvrdí sťažovateľovi prijatie sťažnosti písomne formou doporučenej zásielky. COMS neakceptuje elektronickú formu sťažnosti, neprihliada na komunikáciu uskutočnenú prostredníctvom elektronických prostriedkov alebo faxu a takúto formu ani neeviduje vo svojej evidencii, pokiaľ sa sťažovateľ a COMS nedohodli písomne inak. COMS poskytuje sťažovateľovi správy o riešení sťažnosti, pokiaľ o to sťažovateľ požiada.
2. Vedúci COMS po obdržaní sťažnosti posúdi, či sa sťažnosť týka certifikačných činností COMS, za ktoré zodpovedá. Ak áno, túto skutočnosť sťažovateľovi potvrdí, inak sťažovateľa informuje, že za sťažnosťou napadnuté certifikačné činnosti nezodpovedá. Ak sa sťažnosť týka činností, za ktoré COMS zodpovedá, potom vedúci COMS poverí člena príslušnej Rady pre certifikáciu alebo manažéra kvality – predstaviteľa vedenia (ďalej len „Zodpovedná osoba“), aby vykonal prešetrenie sťažnosti. Prešetrením sťažnosti nemôže byť poverená taká Zodpovedná osoba, ktorá sa v predmete sťažnosti predtým angažovala. COMS sa zaväzuje, že podanie, preskúmanie a rozhodnutie o sťažnostiach nevyústi do žiadnych diskriminačných činností proti sťažovateľovi.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 dní odo dňa jej doručenia. V opodstatnených prípadoch môže vedúci COMS túto lehotu predĺžiť na 60 dní.
4. Ak sa sťažnosť týka certifikovaného klienta, potom jej preverenie berie do úvahy efektívnosť certifikovaného systému manažérstva. Zodpovedná osoba poverená riešením takejto sťažnosti informuje o prijatej sťažnosti dotknutého certifikovaného klienta a požiada ho o vyjadrenie v stanovenej lehote.
- 4a. V prípade, že dotknutý certifikovaný klient sa k sťažnosti v stanovenej lehote nevyjadrí a/alebo nezabezpečí riešenie sťažnosti, je COMS oprávnený u dotknutého klienta vykonať mimoriadny audit (s cieľom preskúmať postup certifikovaného klienta, ktorý je predmetom sťažnosti) na náklady klienta alebo preskúmať postup certifikovaného klienta vo vzťahu k sťažnosti v rámci najbližšieho dozorného auditu (pokiaľ bol tento naplánovaný v lehote na riešenie sťažnosti).
- 4b. Na základe získaných informácií, údajov, záznamov, dôkazov alebo ak klient neprijme v stanovenej lehote potrebné opatrenia na riešenie sťažnosti a COMS rozhodne, že sťažnosť je oprávnená, môže COMS rozhodnúť o pozastavení certifikácie alebo o jej zrušení alebo o jej zúžení.
5. Rozhodnutie o sťažnosti nebude vydané, preskúmané, ani schválené osobou, ktorá sa angažovala v certifikačných činnostiach súvisiacich s predmetom sťažnosti. V prípade podania sťažnosti klientom COMS, rozhodnutie o sťažnosti nebude vydané, preskúmané, ani schválené osobou, ktorá v uplynulých 2 rokoch, odo dňa doručenia sťažnosti, poskytovala konzultácie pre dotknutého klienta (sťažovateľa) alebo ktorá v uplynulých 2 rokoch, odo dňa doručenia sťažnosti, bola zamestnancom dotknutého klienta (sťažovateľa). COMS informuje sťažovateľa o výsledku a skončení procesu vybavovania sťažnosti písomne formou doporučenej zásielky. V prípade opodstatnenej sťažnosti, COMS zabezpečí uskutočnenie vhodných nápravných opatrení.
6. Celý proces vybavovania sťažností je dôverný. COMS určí spolu s klientom a sťažovateľom, či a v akom rozsahu sa zverejní predmet sťažnosti a jej riešenie.
7. Vo všeobecnosti platí, že sťažnosť musí byť podaná v prvej inštancii na COMS. V prípade, že sťažnosť nebude akceptovaná COMS ako prvou inštanciou, má sťažovateľ právo obrátiť sa písomne na príslušnú akreditačnú autoritu (SNAS) formou doporučenej zásielky, pričom kópiu takeého podania je povinný zaslať COMS.
8. COMS sústavne sleduje a eviduje podané sťažnosti, ako aj činnosti uskutočnené na ich vybavenie.
9. Vo všeobecnosti platí, že sťažnosť musí byť podaná v prvej inštancii u 3EC. V prípade, že sťažnosť nebude akceptovaná 3EC ako prvou inštanciou, má klient právo obrátiť sa písomne na príslušný akreditačný alebo autorizačný orgán.