



**TECHNICKÉ SLUŽBY OCHRANY  
OVZDUŠÍ OSTRAVA spol. s r.o.**

člen skupiny TESO



## **ODDĚLENÍ CERTIFIKACE EMISÍ SKLENÍKOVÝCH PLYNŮ**

ověřovací a validační orgán č. 3191 akreditovaný ČIA podle normy ČSN EN ISO/IEC 17029:2020

---

# **Vyřizování stížností a odvolání**

**Platnost dokumentu od:** 1.12.2023

**Zpracoval:** Ing. Kateřina Krestová, Ph.D.

# Vyřizování odvolání

OCESP má dokumentovaný proces pro přijímání odvolání, jejich vyhodnocování a rozhodování o nich.

## *Proces vyřizování odvolání:*

Pokud zástupce ověřovaného zařízení **podá odvolání**, jehož cílem je požadavek kladený na ověřovatele, aby zvážil rozhodnutí, které učinil ve vztahu k ověření/validaci, nebo pokud zástupce ověřovaného zařízení nesouhlasí se závěrem vypořádání stížnosti (postupem dle kap. 9.10), je věc postoupena k řešení vedení OCESP.

Odvolání může uplatnit odvolatel nejpozději do 30 dnů od data doručení dokumentu, ve kterém je uvedeno rozhodnutí ověřovacího orgánu.

VA, nebo jím pověřená osoba vyzve zástupce ověřovaného zařízení, které podalo proti závěrům ověřování odvolání k předání písemného zdůvodnění odvolání a po jeho obdržení, informuje zástupce odvolatele o přijetí odvolání, a to zpravidla e-mailem nebo telefonicky.

Následně svolá mimořádnou poradou vedení OCESP v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 10 dnů od doručení písemného zdůvodnění odvolání.

Vedení OCESP na svém zasedání pověří **osobu, k řešení odvolání** (*jinou, než rozhodla o výroku*) která rozhodne, zda vyhoví či nevyhoví podanému odvolání.

Písemně o závěrech přezkoumání ověřování informuje provozovatele ověřovaného zařízení s náležitým zdůvodněním svého stanoviska a uvedením informací o osobách, které se podílely na vyřizování odvolání.

Pokud je některý z členů vedení OCESP zainteresován v daném případě ověřování (působil v daném případě jako vedoucí auditor EU ETS), nemůže o závěrech šetření rozhodovat.

OCESP má odpovědnost za všechna svá rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování odvolání.

Odvolání je považováno za vyřízené po odeslání zprávy o výsledku šetření odvolání tomu, kdo odvolání uplatnil (odvolání by mělo být vyřízeno do 30 dnů od doručení).

# Vyřizování stížností

OCESP má zdokumentovaný proces pro přijímání stížností, jejich vyhodnocování a rozhodování o nich.

Proces vyřizování stížností musí obsahovat alespoň následující prvky a metody:

- a) popis procesu přijetí, prošetření, zdůvodnění odvolání, a rozhodnutí, jaká opatření mají být v reakci přijata
- b) sledování a zaznamenávání stížností, včetně opatření přijatých k jejímu řešení
- c) zajištění, aby byla přijata vhodná opatření.

**Politikou** OCESP je předcházet ztrátě důvěry zákazníků a jiných stran včasným a objektivním vyřešením veškerých stížností.

Klient má právo stěžovat si na činnost OCESP. O této možnosti je informován osobně vedoucím auditorem pověřeným vedením zakázky.

OCESP má vytvořen a udržuje tento **postup pro řešení stížností** (reklamací) klientem nebo jiných stran:

## Příjem a zaznamenání stížností

Stížnosti přijímá OCESP písemně, a to poštou (e-mailem), nebo osobním předáním. Pracovník OCESP, který stížnost přijal, ji neprodleně předá VO. VO na základě obsahu stížnosti a dalších odstupných informací, potvrdí, zda se stížnost týká činnosti OCESP, za které odpovídá. VO nebo jím pověřená osoba v každém případě stížnost zaeviduje do seznamu stížností v SD 7 a provede zápis do formuláře „Reklamační protokol“ – SD 7; (přidělí jí evidenční číslo, popř. vystaví formulář „Záznam o neshodě“ –SD 8). Přijetí či zamítnutí stížnosti (reklamace), vždy potvrdí stěžovateli písemnou formou.

Stížnosti a námítky podané s takovým časovým odstupem, že nebude možné prokázat jejich oprávněnost nebo neoprávněnost, nebudou k vyřizování přijaty.

Přílohou stížnosti je:

- originál stížnosti
- reklamační protokol
- záznamu o neshodě (v případě vystavení)
- veškeré další písemné materiály související s vyřizováním stížnosti

## Rozhodování

VO, nebo jím pověřená osoba rozhodne na základě závažnosti stížnosti o případném pozastavení provádění ověřovacích prací a informuje o tom osoby pracující v OCESP.

Dále VO, pověří **osobu k řešení stížnosti** (*jinou, než osoby, které se podílely na ověřování*), určí termín vyřešení či podání zprávy o průběhu řešení a určí také termíny a způsoby informování stěžovatele.

Platí pravidlo písemně informovat stěžovatele (v termínech od přijetí stížnosti) o:

- přijetí stížnosti do 5 dnů
- vyřízení do 30 dnů
- průběhu vyřizování a předpokládaném termínu vyřízení (v případě nevyřízení ve lhůtě 30 dnů) s následným písemným informováním o způsobu vyřízení do 5 dnů od dořešení stížnosti

Současně je určena osoba, která provede kontrolu vyřízení stížnosti ve stanoveném termínu.

### Vyřizování (prošetřování)

Osoba pověřená vyřizováním stížnosti provede kontrolu úplnosti podkladů. V případě nedostatků (neúplnost či potřeba doplnění/upřesnění) si vyžádá od stěžovatele písemně požadované informace. Pokud jsou podklady úplné, provede zodpovědně, nezaujatě, efektivně a vyčerpávajícím způsobem objektivní řešení stížnosti a realizaci nápravných opatření. Pokud nelze dodržet určený termín, osoba řešící stížnost o tom informuje VO, současně je informován i stěžovatel. Po vyřízení stížnosti a realizaci nápravných opatření je způsob a výsledek řešení předložen ke kontrole.

### Kontrola

Určená osoba provede ve stanoveném čase kontrolu vyřízení stížnosti. Pokud není stížnost vyřízena uspokojivým způsobem, postupuje se opakovaně podle tohoto postupu.

### ***Odpovědnost za hodnocení oprávněnosti stížnosti***

Pokud OCESP obdrží stížnost zodpovídá za shromáždění a ověření všech informací nezbytných pro hodnocení oprávněnosti stížnosti. Veškeré přijaté stížnosti týkající se činnosti OCESP musí být přijaty, vyřešeny a musí na ně být stěžovateli odpovězeno.

### ***Informování stěžovatele a schválení výstupů ze stížností***

Kdykoli je to možné, musí OCESP:

- potvrdit přijetí stížnosti
- poskytnout stěžovateli výsledek řešení stížnosti
- a kde je třeba, zprávy o průběhu vyřizování stížnosti

VO nebo jím pověřená osoba (jiná, než osoby podílející se na ověřování) schválí výsledek vyřízení stížnosti a dále:

- kde je třeba informuje stěžovatele o průběhu vyřizování stížnosti (telefonicky, e-mailem)
- vždy informuje písemně stěžovatele o vyřízení stížnosti
- znovu obnoví ověřovací práce, dříve zastavené v souvislosti s řešením stížnosti (pokud tak bylo učiněno)
- stanoví kroky vedoucí k prevenci stejné či obdobné stížnosti (je-li to možné)
- založí dokumentaci a záznamy dokládající řešení stížnosti

Bude-li stížnost shledána oprávněnou, pak budou klientovi–stěžovateli ve sjednané době předány bezplatně nově ověřené nebo doplňující podklady.

Prokáže-li se, že opakované závěry plynoucí z ověřovacích prací jsou v zásadě shodné se závěry původními, a to při uplatnění všech nápravných opatření, pak budou náklady spojené s vyřízením stížnosti účtovány k tíži stěžovatele. Na tuto skutečnost je stěžovatel předem, při evidování stížnosti, upozorněn.

V případě, že stížnosti po prověření podmínek a průběhu ověřování nebude vyhověno, oznámí vedení OCESP stěžovateli, že trvá na svém původním výsledku a stručně tento závěr odůvodní. Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem vyřízení stížnosti, může se proti němu odvolat a požádat o opětovné posouzení. Na tuto skutečnost je stěžovatel upozorněn v odpovědi na podanou stížnost.

Stížnosti jsou zdrojem informací při přezkoumání systému kvality. Poznatky ze stížností a námitek se využívají ke zlepšení činnosti a systému kvality.

***Interakce se stěžovatelem***

Po obdržení stížnosti musí OCEP potvrdit, zda se stížnost týká činností, za které odpovídá, a pokud ano, musí se jí zabývat.

***Vyšetřování a řízení stížností nesmí vést k diskriminačnímu opatření***

***Přezkoumání a schválení výstupů ze stížností***

Výstupy ze stížnosti, které mají být sděleny stěžovateli, musí být učiněny nebo přezkoumány a schváleny osobou (osobami), kterých se předmět stížností netýká. Jestliže to zdroje neumožňují, žádný alternativní přístup nesmí ohrozit nestrannost.

OCEP je zodpovědná za všechna rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování stížnosti.