# Manuál pro řešení odvolání a stížností.

**Anotace:**
Manuál pro řešení odvolání a stížností:

- definuje proces, pravomoci a odpovědnosti při řešení odvolání vůči rozhodnutí nebo stížností vůči postupu certifikačního orgánu QES Cert s.r.o.
- vychází z požadavku normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016 mít dokumentovaný postup pro řešení (obdržení, přijímání, hodnocení, rozhodování) odvolání a stížností
- je závazný pro všechny pracovníky certifikačního orgánu QES Cert s.r.o.

Proces se netýká anonymních podnětů, kterými se certifikační orgán QES Cert s.r.o. nezabývá.

| Dokument zpracoval: | Dokument přezkoumal: | Dokument schválil: | Garant dokumentu: |
|---|---|---|---|
| **Václav Tintěra** | **Václav Tintěra** | **Václav Tintěra** | **Václav Tintěra** |
| Datum zpracování: | Datum přezkoumání: | Datum schválení: | Datum účinnosti: |
| **1. 6. 2026** | **1. 6. 2026** | **1. 6. 2026** | **1. 6. 2026** |

## 1. Zapracované normativy

| | |
|---|---|
| **ČSN EN ISO/IEC 17021-1** | Posuzování shody – požadavky na orgány poskytující služby auditů a certifikace systémů managementu – Požadavky |
| **MPA 00-03-xx** | Pravidla pro vyřizování námitek, odvolání a stížností. |
| **Zákon č. 22/1997 Sb.** | o technických požadavcích na výrobky, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „zákon 22/1997 Sb.“ |
| **Zákon č. 500/2004 Sb.** | správní řád, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „zákon 500/2004 Sb.“ |

## 2. Použití

Tento manuál popisuje odpovědnosti a proces pro řešení odvolání a stížností. Pro jednoduchost jsou oba typy podnětů řešeny stejným procesem, který je nastaven tak, aby splňoval jak požadavky jak čl. 9.7. tak požadavky čl. 9.8. normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016.

## 3. Definice

| | |
|---|---|
| **certifikační orgán** | certifikační orgán QES Cert s.r.o. |
| **klient certifikace** | organizace, které certifikační orgán udělil certifikaci |
| **odvolání** | nesouhlas s rozhodnutím certifikačního orgánu |
| **stížnost** | stížnost na činnost certifikačního orgánu (přímo, nebo prostřednictví ČIA o.p.s.) nebo na klienta certifikace |
| **podnět** | termínem „podnět“ je v tomto manuálu myšleno odvolání i stížnost |

## 4. Obecné požadavky

### 4.1. Obecně

4.1.1. Certifikační orgán je odpovědný za všechna svá rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování podnětů.

4.1.2. Certifikační orgán tímto manuálem plní povinnost mít dokumentovaný proces pro vyřizování podnětů. Proces je nastaven tak, aby byl efektivní a obsahoval minimálně:

- popis procesu pro obdržení, zjištění platnosti, ověření a prošetření podnětu a pro rozhodování o tom, jaká opatření mají být přijata jako reakce na podnět, přičemž jsou zváženy i výsledky předchozích podobných podnětů;
- sledování a zaznamenávání podnětů, včetně opatření provedených k jejich vyřešení;
- zabezpečení a ujištění, že jsou přijaty přiměřené nápravy a nápravná opatření.

4.1.3. V průběhu celého procesu řešení podnětů jsou uplatňovány požadavky důvěrnosti v míře, ve které se důvěrnost týká stěžovatele a předmětu stížnosti.

### 4.2. Neřešené podněty

Certifikační orgán QES Cert s.r.o. se nezabývá anonymními podněty.

### 4.3. Způsob podání podnětu (odvolání nebo stížnosti)

Odvolání nebo stížnost je možné uplatnit jakoukoli formou, pro efektivitu řešení je však vhodné podněty uplatnit nejlépe:

- E-mailem na adresu ředitele certifikačního orgánu tintera@qes-cert.cz nebo
- E-mailem na jakýkoli kontaktní E-mail na internetových stránkách www.qes-cert.cz nebo
- písemně na adresu QES Cert s.r.o., Jablonecká 322/72, Střížkov, 190 00 Praha 9 nebo
- doručením do datové schránky gxst3zw nebo
- nebo ústně do protokolu u ředitele certifikačního orgánu (pro záznam je použit Protokol neshody).

## 5. Řešení podnětů (odvolání a stížností) – popis procesu

| KROK 010 | Přijetí podnětu | Pracovník CO |
|---|---|---|

Podměty jsou přijímány formou definovanou v čl. 4.3 a mohou být přijaty jakýmkoli pracovníkem certifikačního orgánu.
Podnět je vždy bezprostředně předán řediteli certifikačního orgánu, nejpozději následující pracovní den po přijetí. Ředitel vhodnou formou oznamovateli potvrzuje přijetí podnětu.

Podání, zkoumání, vyšetřování a rozhodování o podnětu nikdy nevede k žádným diskriminačním opatření proti tomu, kdo podnět podal.

| KROK 020 | Prvotní posouzení<br>(do 3 pracovních dnů od přijetí podnětu) | Ředitel certifikačního orgánu |
|---|---|---|

Ředitel certifikačního orgánu posoudí, zda se se podnět vztahuje k certifikačním činnostem nebo rozhodnutím, za která je certifikační orgán zodpovědný, případně zda je stížnost na klienta certifikace oprávněná.

V případě, že za předmět podnětu není zodpovědný certifikační orgán, informuje oznamovatele stejným způsobem, kterým oznamovatel učinil oznámení.

V případě, že za předmět podnětu je zodpovědný certifikační orgán, musí se jím zabývat.
Ředitel certifikačního orgánu vystavuje Protokol neshody a zahajuje tím řešení podnětu. Řešení podnětu musí být zahájeno nejpozději do 3 pracovních dnů od přijetí podnětu.

V případě, že je podnětem oprávněná stížnosti na klienta certifikace, je klientovi stížnost v přiměřeném čase sdělena. O tom, kdy bude klient certifikace informován rozhodne ředitel certifikačního orgánu podle charakteru stížnosti a nutnosti zapojit klienta certifikace do jejího řešení. Klient může být informován až po vyřešení stížnosti, není-li nutná jeho součinnost.

| KROK 030 | Řešení podnětu<br>(do 10ti pracovních dnů od přijetí podnětu) | Ředitel certifikačního orgánu<br>Certifikační manažer<br>Obchodní ředitel |
|---|---|---|

Řešitelem podnětu je zpravidla ředitel certifikačního orgánu.

V případě, kdy:
- se odvolání týká auditu nebo rozhodnutí ve věcech certifikace, které učinil ředitel certifikačního orgánu nebo
- se ředitel certifikačního orgánu podílel na předmětu stížnosti

zodpovídá za řešení podnětu certifikační manažer.

Je-li i certifikační manažer ve střetu s výše uvedenými skutečnostmi, řeší podnět obchodní ředitel.

Řešitel podnětu:
- je odpovědný za shromáždění a ověření všech informací nezbytných pro validaci podnětu;
- dodržuje maximální důvěrnost;
- poskytuje osobě podávající podnět průběžně ve vhodných četnostech informace o postupu, vývoji, vyřizování a výsledku šetření podnětu;
- uvádí průběžně informace související s řešením podnětu do Protokolu neshody nebo je přikládá jako přílohu Protokolu neshody;
- v případě stížnosti na klienta certifikace zohledňuje při řešení a posuzování podnětu i efektivitu systému managementu klienta certifikace;
- přijímá vhodná opatření – informace eviduje v Protokolu neshody.

| KROK 040 | Rozhodnutí o podnětu<br>(do 15ti pracovních dnů od přijetí podnětu) | Ředitel certifikačního orgánu<br>Certifikační manažer<br>Obchodní ředitel |
|---|---|---|

Rozhodnutí o podnětu musí být učiněno a přezkoumáno nebo schváleno osobou nebo osobami, které se předtím nepodílely na předmětu podnětu. Rozhodnutí o podnětu provádí řešitel po projednání v týmu složeném z ředitele certifikačního orgánu, obchodního ředitele a certifikačního manažera.

Řešitel sděluje rozhodnutí o podnětu tomu, kdo podal podnět.

Řešitel formálně oznamuje tomu, kdo podal podnět, informaci o ukončení procesu vyřizování podnětu.

V případě stížností stanovuje spolu s klientem certifikace a tím, kdo stížnost podal, zda a v jakém rozsahu bude předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny.

| KROK 050 | Podněty ze strany ČIA o.p.s. | Ředitel certifikačního orgánu |
|---|---|---|

V případě podnětu iniciovaném Českým institutem pro akreditaci o.p.s. je proces řešení koordinován pracovníkem ČIA o.p.s. a řešení probíhá dle čl. 7 MPA 00-03-xx.

Řešení v rámci certifikačního orgánu zajišťuje ředitel certifikačního orgánu, kterého může zastoupit certifikační manažer nebo v dalším pořadí obchodní ředitel.

Ze strany certifikačního orgánu je zajištěno:
- bezodkladná reakce na požadavky pracovníků Českého institutu pro akreditaci o.p.s.;
- maximální součinnost;
- dokumentování průběhu řešení v Protokolu neshody;
- uhrazení skutečně vynaložených nákladů spojených s prošetřením podnětu v případě, že byl podnět shledán oprávněným (dle §16, odst. 9 zákona 22/1997 Sb.).