

Sťažnosti a odvolania

Spoločnosť TÜV SÜD Slovakia s.r.o. stanovila politiku a postup na vybavovanie sťažností, odvolaní a sporov pri výkone inšpekcie, certifikácie a environmentálneho overovania.

Politika TÜV SÜD Slovakia s.r.o. na vybavovanie odvolaní, sťažností a sporov

Základným pravidlom, ktoré TÜV SÜD Slovakia s.r.o. dodržiava za všetkých okolností, je objektívne rozhodovanie pri dôslednom zachovaní princípu rovnosti strán. Každé podanie musí byť posúdené zodpovedným zamestnancom a musí k nemu byť zaujaté objektívne stanovisko nezávislým a zodpovedným orgánom spoločnosti. Osoby angažované v procese vybavovania sťažností a odvolaní sa musia odlišovať od osôb, ktoré vykonávali inšpekciu / audit / overovanie a prijímali rozhodnutia o výsledku inšpekcie / certifikácie / overovania, resp. boli angažované v predmete sťažnosti. Je vylúčené, aby v rozhodovaní mohol prevážiť partikulárny záujem, či zvrchovaný postoj voči klientovi, nech už je klientom ktokoľvek. Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaní alebo sťažnosti nesmie vyústiť do akýchkoľvek diskriminačných činností proti osobe, ktorá ich podala. Každé podanie musí byť posúdené podľa jeho obsahu, nie formy, musí byť jasne identifikované meritum veci a internou dokumentáciou je zabezpečený taký postup, ktorý zaručuje, že vec bude objektívne a správne posúdená a rozhodnutá.

Postup vybavovania sťažností, odvolaní a riešenie sporov

Sťažnosti a odvolania je možné podať:

- písomne na adresu ktorejkoľvek [pobočky spoločnosti TÜV SÜD Slovakia s.r.o.](#)
- e-mailom na adresu: info.sk@tuvsud.com

Každá doručená sťažnosť alebo odvolanie je zaevidované na sekretariáte generálneho riaditeľa spoločnosti, kde sú posúdené podľa ich obsahu generálnym riaditeľom spoločnosti (ďalej len „GR“), ktorý rozhodne o spôsobe vybavenia.

Za vybavovanie sťažností a odvolaní uplatnených v rámci inšpekčných a certifikačných činností spoločnosti zodpovedá v prvej inštancii vedúci inšpekčného alebo certifikačného orgánu (ďalej len „IO“ a „CO“), resp. príslušný BU manažér IO. Druhou inštanciou je vedúcim IO/CO ad hoc menovaná odborná komisia, ktorej členmi sú vždy gestori pre príslušnú odbornú oblasť. V prvej inštancii je možné o sťažnosti / odvolaní rozhodnúť s konečnou platnosťou, ak je jej vyhovené v plnom rozsahu. Druhá inštancia rozhoduje vždy s konečnou platnosťou. Druhá inštancia môže zmeniť rozhodnutie prvej inštancie.

Odvolanie alebo sťažnosť musí byť vybavená do 60 pracovných dní od jej evidencie. O prípadnom predĺžení lehoty z dôvodu komplexného preverenia podania o viac ako 60 pracovných dní informuje klienta vedúci IO/CO pred jej uplynutím. Sťažovateľ / odvolávajúci sa má právo formálne prezentovať svoj prípad u GR spoločnosti. Táto skutočnosť mu je oznámená v potvrdení o prijatí sťažnosti / odvolania.

Rozhodnutie vypracováva, preskúmava a odsúhlasuje osoba (osoby), ktorá (ktoré) nebola (neboli) zainteresovaná (zainteresované) v predmete sťažnosti / odvolania.

TÜV SÜD Slovakia s.r.o. v uvedenej lehote poskytuje sťažovateľovi alebo odvolávajúcemu sa konečné rozhodnutie. TÜV SÜD Slovakia s.r.o. v zastúpení vedúceho IO/CO písomne zašle sťažovateľovi alebo odvolávajúcemu sa na vedomie oznam o ukončení procesu vybavovania sťažnosti alebo odvolania. V prípade odvolania TÜV SÜD Slovakia s.r.o. v písomnom stanovisku uvedie nálezy odvolania, vrátane dôvodov pre prijaté rozhodnutia.

Sporom je každá nekonsenzuálna situácia medzi spoločnosťou TÜV SÜD Slovakia s.r.o. a klientom. Spory je potrebné riešiť predovšetkým dohodou. V prípade, že sa strany nedohodnú, sa ako optimálny postup predpokladá rozhodovací súd, pokiaľ nie je nutné podanie klienta posudzovať ako sťažnosť či odvolanie.

Popis postupu vybavovania sťažností a odvolaní je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti www.tuvsud.com/sk-sk a na požiadanie je pre zainteresovanú stranu so súhlasom generálneho riaditeľa dostupný nahliadnutím do Príručky kvality príslušného IO/CO.