

# Proces Řízení stížností

## certifikačního orgánu TDS CERT

### vývojový diagram



**Pouze pro informaci**  
**Materiál TDS CERT**

1. VCO přijímá stížnost od osoby, instituce, která podává stížnost. Všechny podklady ke stížnosti zakládá VCO do složky (náležitě konkrétnímu odvolání) a do pořadače „**Stížnosti a odvolání**“.

2. VCO provádí ověření stížnosti na CO. VCO provede rozhodnutí jak přijatou stížnost dále řešit.

3. V případě, že stížnost není relevantní, je v pravomoci VCO tuto stížnost zamítnout. O tomto kroku musí VCO neprodleně informovat toho, kdo stížnost podal.

4. V případě, že VCO může ze své pozice stížnost vyřídit - učiní tak. O tomto kroku musí VCO neprodleně informovat toho, kdo stížnost podal.

5. V případě, že veškeré shromážděné informace dokazují, že stížnost přesahuje kompetence VCO a mohla by být narušena nestrannost CO - svolává Ředitel CO Komisi pro zabezpečení nestrannosti, která řeší konkrétní stížnost. O tomto kroku musí VCO neprodleně informovat toho, kdo stížnost podal.

6. VCO na základě jednání o stížnosti přijímá příslušná opatření, o kterých opět neprodleně informuje toho, kdo stížnost podal.

7. VCO je povinen neprodleně informovat toho, kdo stížnost podal, o všech skutečnostech, které se konkrétní stížnosti týkají.

8. VCO založí veškeré informace o dané stížnosti do složky a pořadače „**Stížnosti a odvolání**“.

9. V případě že jde o stížnost na certifikovaného klienta - sdělí VCO tuto skutečnost certifikovanému klientovi.

10. VCO po jednání s klientem posoudí závažnost stížnosti a v souladu se svými pravomocemi rozhodne zda stížnost a reakci na ni pro věří mimořádným dozorovým auditem, nebo pravidelným dozorovým auditem.

11. VCO naplánuje MDA.

12. VCO naplánuje pravidelný DA.

Vysvětlivky: DA - dozorový audit; MDA - mimořádný dozorový audit; CO - certifikační orgán; VCO - vedoucí certifikačního orgánu;