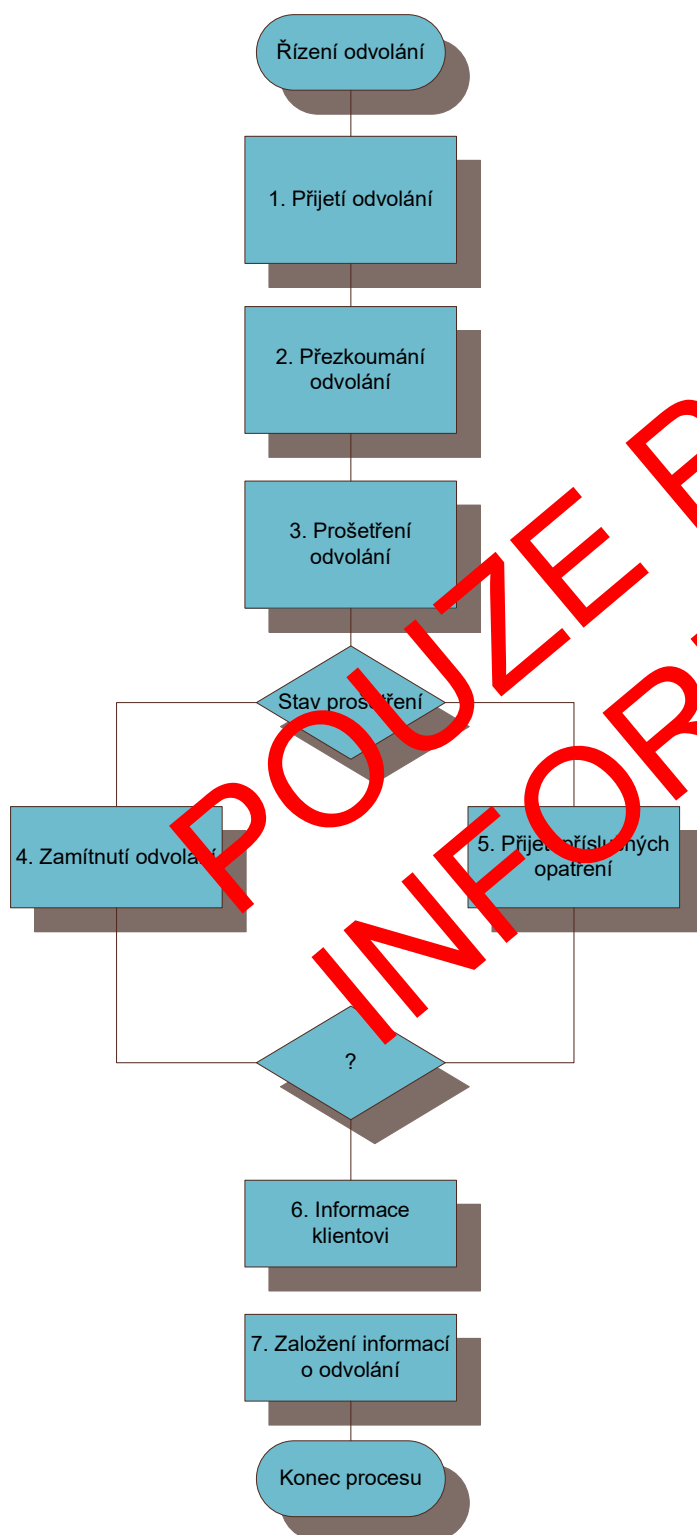


Řízení odvolání

certifikačního orgánu TDS SMS

inspekčního orgánu TDS SMS



1. Vedoucí přijímá odvolání od klienta. Všechny podklady k odvolání a zakládá do složky „**Stížnosti a odvolání**“ na OneDrive/WELD.

2. Vedoucí provádí přezkoumání platnosti odvolání a zajišťuje všechny potřebné informace pro prošetření odvolání.

3. Prošetření odvolání provádí **Komise pro zabezpečování nezávislosti/Technická správní rada**. V rámci prošetření prověří všechny dostupné informace k danému případu a rozhodne o závěrech šetření. O prošetření odvolání vede Komise zápis.

4. V případě, že veškeré shromážděné informace dokazují neoprávněnost odvolání – Komise odvolání zamítne.

5. V případě, že veškeré shromážděné informace dokazují oprávněnost odvolání – Komise pověří pracovníka, aby byla přijata příslušná opatření.

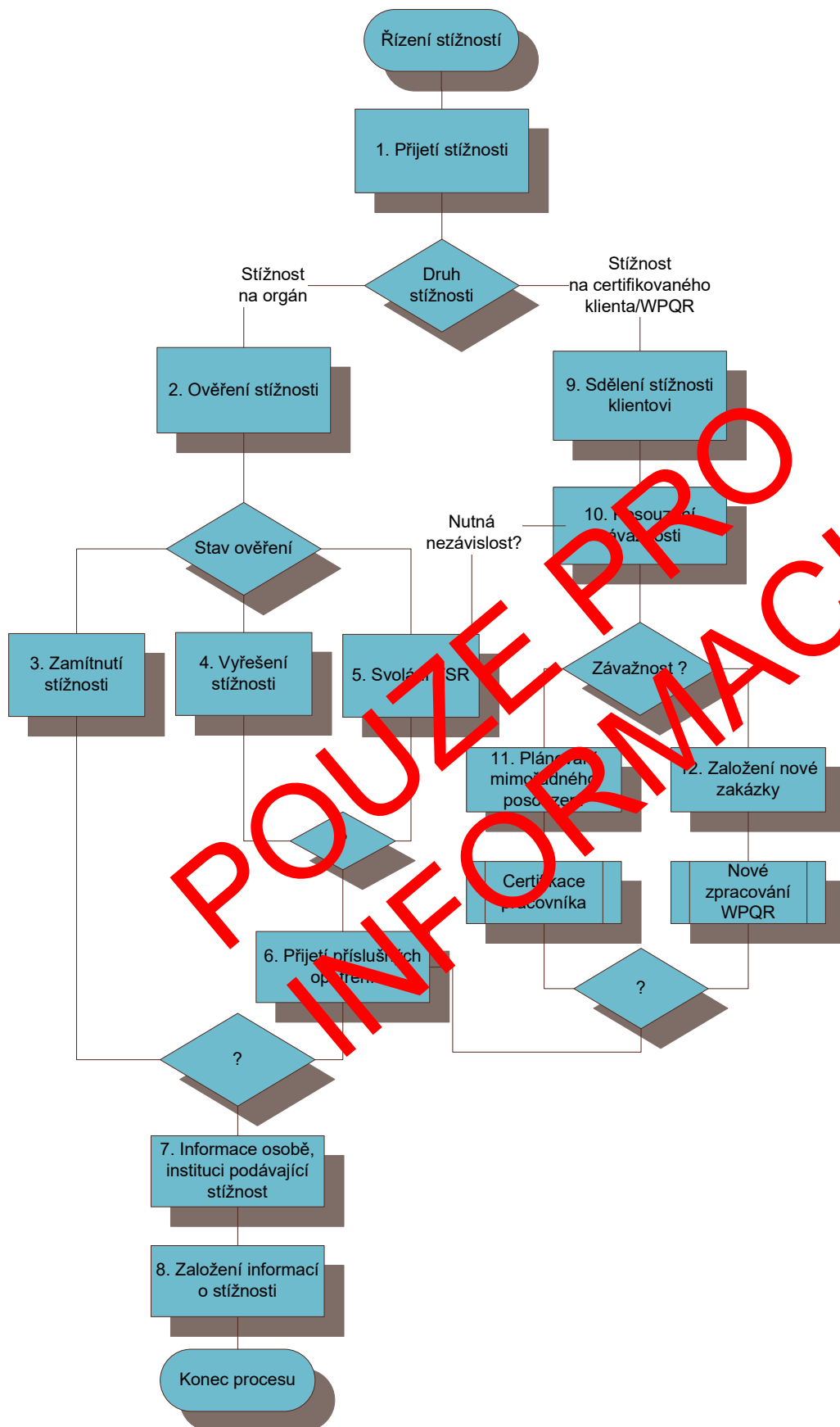
6. Vedoucí je povinen neprodleně informovat klienta o vyřízení odvolání (o zamítnutí, popř. přijatých opatřeních).

7. Vedoucí založí veškeré informace o daném odvolání do složky a pořadače „**Stížnosti a odvolání**“.

Proces Řízení stížností

certifikačního orgánu TDS SMS

inspekčního orgánu TDS SMS



1. Vedoucí pracovník přijímá stížnost od osoby, instituce, která podává stížnost. Všechny podklady ke stížnosti zakládá do složky „**Stížnosti a odvolání**“.

2. Vedoucí provádí ověření stížnosti na akreditovaný orgán a provede rozhodnutí jak přijatou stížnost dále řešit.

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

4. V případě, že vedoucí může ze své pozice stížnost vyřídit - učiní tak. O tomto kroku informuje toho, kdo stížnost podal .

5. V případě, že veškeré shromážděné informace dokazují, že stížnost přesahuje kompetence vedoucího a mohla by být narušena nestrannost orgánu - svolává ředitel Technickou správní radu, která řeší konkrétní stížnost. O tomto kroku musí vedoucí neprodleně informovat toho, kdo stížnost podal .

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

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

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

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

10. Vedoucí po jednání s klientem posoudí závažnost stížnosti a v souladu se svými pravomocemi rozhodne, zda stížnost a případná reakce vyžaduje nové posouzení.

11. Vedoucí zadá novou certifikaci pracovníka.

12. Vedoucí zadá novou zakázku WPQR.