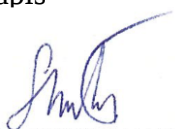


Interná smernica

IS-09

SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA

	Meno	Dátum	Podpis
Spracoval:	Sláviková Michaela, Ing. Manažér kvality	24.04.2024	
Preskúmal:	Fonód Adrián, Ing., PhD. Interný audítor	25.04.2024	
Schválil:	Kovács Róbert, Ing. Riaditeľ	26.04.2024	

Vydaním tejto smernice sa ruší dokument IS-09 zo dňa 06.04.2023.

Označenie: IS-09	Účinnosť od: 02.05.2024	Vydanie: 3 Aktualizácia: 4
----------------------------	-----------------------------------	---

OBSAH**Strana**

1	PREDMET	3
2	SÚVISIACE DOKUMENTY	3
3	POUŽITÉ POJMY A SKRATKY	3
4	ZÁSADY PRI RIEŠENÍ SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ	5
5	POSTUP PRI SŤAŽNOSTIACH	5
5.1	PODÁVANIE SŤAŽNOSTI	5
5.2	PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTI	6
5.3	VRÁTENIE SŤAŽNOSTI	6
5.4	ODLOŽENIE SŤAŽNOSTI	6
5.5	EVIDENCIA SŤAŽNOSTI	7
5.6	PREŠETRENIE SŤAŽNOSTI	7
5.7	VYBAVENIE SŤAŽNOSTI	8
6	POSTUP PRI ODVOLANIACH	8
6.1	PODÁVANIE ODVOLANIA	8
6.2	PRIJÍMANIE ODVOLANIA	8
6.3	EVIDENCIA ODVOLANÍ	8
6.4	ŠETRENIE ODVOLANIA	8
6.5	VYBAVENIE ODVOLANIA	9
7	KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ	9
8	INÉ PODANIA	9
9	SÚVISIACE TLAČIVÁ	9
10	PRÍLOHY	9

Označenie: IS-09	Účinnosť od: 02.05.2024	Vydanie: 3 Aktualizácia: 4
----------------------------	-----------------------------------	---

1 PREDMET

Smernica stanovuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, hodnotení, vybavovaní a písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti, odvolania, príp. iného podania

- v skúšobnom laboratóriu VUIS - CESTY, spol. s r. o. podľa normy ISO/IEC 17025,
- v organizátorovi skúšania spôsobilosti VUIS - CESTY, spol. s r. o. podľa normy ISO/IEC 17043,
- v certifikačnom orgáne na certifikáciu výrobkov VUIS - CESTY, spol. s r. o., podľa normy ISO/IEC 17065,
- v certifikačnom orgáne na certifikáciu systémov manažérstva VUIS - CESTY, spol. s r. o., podľa normy ISO/IEC 17021-1

a ak je to vhodné, opiera sa o zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

2 SÚVISIACE DOKUMENTY

ISO/IEC 17021-1	Posudzovanie zhody. Požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva
ISO/IEC 17025	Všeobecné požiadavky na spôsobilosť skúšobných a kalibračných laboratórií
ISO/IEC 17043	Posudzovanie zhody. Všeobecné požiadavky na medzilaboratórne skúšky
ISO/IEC 17065	Posudzovanie zhody. Požiadavky na orgány vykonávajúce certifikáciu výrobkov, procesov a služieb
Zákon č. 9/2010	O sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“)

3 POUŽITÉ POJMY A SKRATKY

Pojmy

Sťažnosť	je vyjadrenie nespokojnosti, ktoré je iné ako odvolanie, akoukoľvek osobou alebo organizáciou adresované CO, SL, CS alebo PTP, ktoré sa týka jeho činnosti, alebo jeho výsledkov, na ktoré sa očakáva odpoveď
Sťažnosť podľa § 3 zákona o sťažnostiach	je podaním fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou osoby alebo organizácie, b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti organizácie.
	<u>Sťažnosťou nie je</u> podanie, ktoré a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu, b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti organizácie, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom¹⁾,

¹⁾ napr. Civilný sporový poriadok, Trestný poriadok

Označenie: IS-09	Účinnosť od: 02.05.2024	Vydanie: 3 Aktualizácia: 4
----------------------------	-----------------------------------	---

- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu²⁾,
- d) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu³⁾,
- e) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu⁴⁾.

Sťažnosťou nie je ani podanie

- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci⁵⁾.

Odvolanie

je požiadavka poskytovateľa predmetu certifikácie na CO/CS na opätovné zváženie rozhodnutia, ktoré vykonal a ktoré sa vzťahuje k tomuto predmetu alebo žiadosť účastníka programu PT o nové zváženie nepriaznivého vyhodnotenia výkonnosti alebo výsledkov programu PT.

Iné podanie

- podanie reagujúce na činnosť VUIS – CESTY, spol. s r. o., alebo na činnosť zamestnanca VUIS – CESTY, spol. s r. o. a nie je sťažnosťou,
- návrhy na zlepšenie,
- žiadosť o všeobecné informácie a pod.

Vybavovanie sťažnosti / odvolania

Zahŕňa v sebe nasledovné procesy

- prijímanie,
- evidencia,
- prešetrovanie (hodnotenie, rozhodovanie),
- vybavenie sťažnosti / odvolania

Vybavenie sťažnosti / odvolania

Zahŕňa v sebe nasledovné procesy

- vrátenie,
- odloženie,
- oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti / odvolania

Skratky

CO	Certifikačný orgán na certifikáciu výrobkov
CS	Certifikačný orgán na certifikáciu systémov manažérstva
MK	Manažér kvality
NO	Nápravné opatrenie
O	Odvolanie (v prípade CO/CS alebo PTP)
PD	Pracovný deň
PoP	Poverený pracovník/ci
PT	Skúšanie spôsobilosti
PTP	Organizátor skúšania spôsobilosti.
R	Riaditeľ VUIS – CESTY, spol. s r. o.
S	Sťažnosť
SL	Skúšobné laboratórium

²⁾ napr. Zákon o štátnej službe, Zákon o správe daní a poplatkov, Zákon o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície, Exekučný poriadok

³⁾ napr. Daňový poriadok, Stavebný zákon, Zákon o NKÚ SR, Katastrálny zákon, Zákon o akreditácii

⁴⁾ Zákon o ochrane utajovaných skutočností

⁵⁾ napr. Civilný mimo sporový poriadok

Označenie: IS-09	Účinnosť od: 02.05.2024	Vydanie: 3 Aktualizácia: 4
----------------------------	-----------------------------------	---

TM	Technický manažér (CO)
V-CO	Vedúci certifikačného orgánu na certifikáciu produktov
V-CS	Vedúci certifikačného orgánu na certifikáciu systémov manažérstva
V-PT	Vedúci organizátora skúšania spôsobilosti
V-SL	Vedúci skúšobného laboratória

4 ZÁSADY PRI RIEŠENÍ SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ

- 1) Postup vybavovania S/O je vždy dostupný na požiadanie pre každú zainteresovanú stranu v sídle VUIS – CESTY, spol. s r. o.
- 2) Po prijatí S/O je potrebné posúdiť, či sa S/O týka činností, za ktoré je spoločnosť VUIS – CESTY, spol. s r. o. zodpovedná; ak jej prislúcha, je povinná S/O vybaviť.
- 3) Vybavovaním S/O (vrátane preskúmania, rozhodnutia, schválenia) nemôže byť poverený pracovník:
 - a) proti činnosti ktorého podanie S/O smeruje,
 - b) v riadiacej pôsobnosti pracovníka uvedeného v písm. a),
 - c) ktorý sa zúčastnil činnosti, ktorá je predmetom podania S/O,
 - d) o nezaujatosti ktorého možno mať pochybnosti so zreteľom na jeho pomer k veci, účastníkom konania alebo k ich zástupcom.
- 4) VUIS – CESTY, spol. s r. o. je zodpovedná za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania S/O.
- 5) VUIS – CESTY, spol. s r. o. zabezpečí, aby vybavovanie S/O neviedlo k žiadnym diskriminačným činnostiam voči podávateľov sťažnosti.
- 6) O prijatých S/O a ich vybavovaní je vždy informovaný MK z dôvodu analýzy rizík spoločnosti, nápravných/preventívnych opatrení, prehľadu o fungovaní SM a jeho zlepšovania.

5 POSTUP PRI SŤAŽNOSTIACH

5.1 PODÁVANIE SŤAŽNOSTI

- 5.1.1 a) Sťažnosť sa podáva písomne:
 - v listinnej podobe na adresu: VUIS – CESTY, spol. s r. o., Refinery Gallery, Vlčie hrdlo 1, 821 07 Bratislava – Ružinov alebo
 - v elektronickej podobe na adresu office@vuis-cesty.sk; sťažnosť podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak sú splnené požiadavky v 5.1.2 e), f), g); lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia; ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná elektronickou poštou, VUIS – CESTY, spol. s r. o. sťažnosť odloží, alebo
 - b) osobne v pracovných dňoch v čase od 8.00 – 15.00 h v sídle VUIS – CESTY, spol. s r. o. Podávateľ sťažnosti má právo ju podať aj ústne, záznam môže vyhotoviť sám alebo v spolupráci s ktorýmkoľvek zamestnancom VUIS – CESTY, spol. s r. o. na TL-08.
- 5.1.2 Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, takáto sťažnosť nebude prijatá.
- 5.1.3 Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania. VUIS – CESTY, spol. s r. o. nie je povinná vyhotoviť záznam, ak sťažovateľ

Označenie: IS-09	Účinnosť od: 02.05.2024	Vydanie: 3 Aktualizácia: 4
----------------------------	-----------------------------------	---

pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti VUIS – CESTY, spol. s r. o. v rozpore s právnymi predpismi.

5.1.4 Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná a musí obsahovať

- a) meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu,
- b) názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby, ak ide o právnickú osobu,
- c) označenie proti komu smeruje, na aké nedostatky sa poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a
- d) v listinnej podobe vlastnoručný podpis;
- e) v elektronickej forme musí byť sťažnosť do **5 PD** sťažovateľom vlastnoručne podpísaná, alebo
- f) autorizovaná podľa osobitného predpisu (kvalifikovaný elektronický podpis), alebo
- g) odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa (podľa § 5 ods. 4 zákona o sťažnostiach),

5.1.5 V prípade, že sťažnosť nebude doplnená alebo autorizovaná v súlade s bodmi e) – g) sťažnosť sa odloží a o dôvodoch odloženia bude sťažovateľ upovedomený do **15 PD**.

5.2 PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTI

VUIS – CESTY, spol. s r. o. je povinná sťažnosť prijať, ak mu prislúcha, teda je potvrdené, že sa týka jej činností, za ktoré je zodpovedná. Prijatie sťažnosti potvrdí sťažovateľovi a informuje ho o lehote určenej na vybavenie sťažnosti.

V prípade anonymnej sťažnosti preskúma poverený pracovník predmet sťažnosti a ak je daka časť z nej identifikovanou nezhodou alebo potenciálnym rizikom, postupuje sa v rámci zlepšovania činnosti podľa PK-SL/PK-PT/PK-CO/PK-CS alebo podľa IS-08.

5.3 VRÁTENIE SŤAŽNOSTI

5.3.1 Ak nie je VUIS – CESTY, spol. s r. o. príslušná na vybavenie sťažnosti a nejde o sťažnosť, ktorú možno postúpiť inému orgánu príslušnému na vybavenie, oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi do **10 PD** a sťažnosť mu vráti s odôvodnením.

5.3.2 Ak sťažnosť možno postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie, VUIS – CESTY, spol. s r. o. túto sťažnosť odošle do **10 PD** od doručenia a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

5.4 ODLOŽENIE SŤAŽNOSTI

5.4.1 Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach (bod 4.1.2) alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, VUIS – CESTY, spol. s r. o. písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote **10 PD** od doručenia výzvy doplnil, súčasne ho poučí, že inak bude sťažnosť odložená.

5.4.2 O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia VUIS – CESTY, spol. s r. o. sťažovateľa písomne upovedomí do **60 PD** od odloženia sťažnosti.

5.4.3 VUIS – CESTY, spol. s r. o. odloží podanie označené ako sťažnosť, ktoré v zmysle definície v kap. 3 nie je sťažnosťou. O odložení podania VUIS – CESTY, spol. s r. o. písomne upovedomí do **15 PD** podávateľa s uvedením dôvodu, pre ktorý bolo podanie odložené.

Označenie: IS-09	Účinnosť od: 02.05.2024	Vydanie: 3 Aktualizácia: 4
----------------------------	-----------------------------------	---

5.5 EVIDENCIA SŤAŽNOSTI

Sťažnosti doručené VUIS – CESTY, spol. s r. o. sú evidované elektronicky v zložke Evidencia sťažností a odvolaní (TL-09). Za uchovávanie a priebežnú aktualizáciu tejto zložky zodpovedá MK.

5.6 PREŠETRENIE SŤAŽNOSTI

- 5.6.1 Za vybavovanie sťažnosti zodpovedá riaditeľ spoločnosti, ktorý poverí pracovníka na jej prešetrenie (napr. V-SL, V-PT, V-CO, V-CS, MK, TM), ktorý rozhoduje na základe výsledkov prešetrenia sťažnosti o jej opodstatnenosti alebo neopodstatnenosti.
- 5.6.2 Vybavovaním sťažnosti je poverený pracovník alebo pracovníci, ktorý je/sú nestranný/i vo veci sťažnosti (viď kap. 4, bod 3).
- 5.6.3 Pracovník poverený šetrením sťažnosti je zodpovedný za zber a verifikáciu všetkých nevyhnutných informácií týkajúcich sa sťažnosti, aby sa potvrdila/nepotvrdila jej opodstatnenosť.
- 5.6.4 Lehota na vybavenie sťažnosti je **30 PD** odo dňa jej doručenia. V prípade potreby ďalšieho prešetrenia a zhromažďovania dôkazov môže byť táto doba predĺžená, čo musí byť dohodnuté so zákazníkom.
- 5.6.5 Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na
 - sťažovateľa,
 - toho, proti komu sťažnosť smeruje,
 - na to, ako ju sťažovateľ označil.
- 5.6.6 Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa to v Správe z prešetrenia sťažnosti/odvolania (TL-10, ďalej len „Správa“) a oznámi sťažovateľovi.
- 5.6.7 Ak je to potrebné, pracovník/ci poverení/i je/sú oprávnený/i v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sa sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h) zákona o sťažnostiach.
- 5.6.8 Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je **10 PD** od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.
- 5.6.9 Bez poskytnutia potrebnej spolupráce sťažovateľa s VUIS – CESTY, spol. s r. o. sa vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. V danom prípade sa výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sťažovateľovi neoznami.
- 5.6.10 V prípade opodstatnenosti sťažnosti, je poverený/i pracovník/ci povinný/i prijať účinné nápravné opatrenia, ktoré zabezpečia odstránenie nedostatku (TL-15).
- 5.6.11 Po prešetrení sťažnosti je/sú poverení/i pracovník/ci povinný/i spracovať Správu so všetkými jej náležitosťami (TL-10) aj s návrhom rozhodnutia vo veci sťažnosti.
- 5.6.12 Správa a návrh písomného oznámenia sťažovateľovi je predložená V-SL/PT/CO/CS na rozhodnutie vo veci sťažnosti.
- 5.6.13 Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

Označenie: IS-09	Účinnosť od: 02.05.2024	Vydanie: 3 Aktualizácia: 4
----------------------------	-----------------------------------	---

5.7 VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

- 5.7.1 Písomné oznámenie o ukončení procesu vybavovania sťažnosti a o výsledku jej prešetrovania (súhrn faktov, na základe ktorých sa došlo k záverom o jej opodstatnenosti/neopodstatnenosti a odôvodnenie, ktoré vychádzajú zo Správy) je sťažovateľovi bezodkladne zaslané poštou.
- 5.7.2 Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia sťažovateľovi.
- 5.7.3 Opakovaná sťažnosť, Ďalšia opakovaná sťažnosť, Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a Sťažnosť proti odloženiu sťažnosti sa riešia v súlade so zákonom o sťažnostiach.

6 POSTUP PRI ODVOLANIACH

6.1 PODÁVANIE ODVOLANIA

- 6.1.1 Žiadateľ o inšpekciu, certifikáciu alebo zákazník PTP/CO/CS má právo uplatniť odvolanie voči:
- rozhodnutiu vedúceho CO/CS, alebo
 - vyhodnoteniu výsledkov programu PT alebo výkonnosti účastníka.
- 6.1.2 Odvolanie musí byť podané písomne, s podpisom oprávnenej osoby podávateľa odvolania, na adresu CO, CS alebo PTP v lehote do **10 PD** odo dňa doručenia rozhodnutia.
- 6.1.3 Z podaného odvolania musí byť zrejmé, kto ho podáva a:
- proti ktorému rozhodnutiu CO/CS (číslo a dátum rozhodnutia, názov a adresa organizácie a iné relevantné informácie) smeruje a čo sa ním navrhuje, alebo
 - proti ktorému vyhodnoteniu výsledkov (číslo záverečnej správy o výsledkoch programu PT) alebo vyhodnoteniu výkonnosti účastníka (číslo osvedčenia) smeruje a čo sa ním navrhuje,
 - proti ktorému rozhodnutiu CO/CS (číslo a dátum rozhodnutia, názov a adresa organizácie a iné relevantné informácie) smeruje a čo sa ním navrhuje.

6.2 PRIJÍMANIE ODVOLANIA

VUIS – CESTY, spol. s r. o. je povinná odvolanie voči rozhodnutiu CO, CS alebo PTP prijať.

6.3 EVIDENCIA ODVOLANÍ

Odvolania doručené CO/CS alebo PTP VUIS – CESTY, spol. s r. o. sú evidované elektronicky v zložke Evidencia sťažností a odvolaní (TL-09). Za uchovávanie a priebežnú aktualizáciu tejto zložky zodpovedá MK.

6.4 ŠETRENIE ODVOLANIA

- 6.4.1 Na šetrenie odvolania riaditeľ spoločnosti určí pracovníka/kov, ktorý/í je/sú povinný/í ho vybaviť do 30 PD odo dňa jeho doručenia.
- 6.4.2 Odvolanie proti medzinárodne uznávaným notifikačným kritériám, príslušnej slovenskej legislatíve alebo kritériám stanoveným príslušnými medzinárodnými normami nie je možné.

Označenie: IS-09	Účinnosť od: 02.05.2024	Vydanie: 3 Aktualizácia: 4
----------------------------	-----------------------------------	---

- 6.4.3 Napadnuté rozhodnutie CO, CS alebo vyhodnotenia PTP je preskúmané povereným/i pracovníkom/mi v celom rozsahu, ktorý/i po zbere a verifikácii všetkých nevyhnutných informácií týkajúcich sa odvolania potvrdia/nepotvrdia jeho opodstatnenosť.
- 6.4.4 Po prešetrení odvolania je/sú poverený/i pracovník/ci povinný/i spracovať Správu so všetkými jej náležitosťami (pozri TL-10) aj s návrhom rozhodnutia vo veci odvolania.
- 6.4.5 Správa, ktorá bude obsahovať návrh spôsobu vybavenia odvolania vrátane jeho odôvodnenia, v prípade jeho opodstatnenosti aj návrhu znenia nového rozhodnutia, je predložená na schválenie riaditeľovi.

6.5 VYBAVENIE ODVOLANIA

Konanie o odvolaní sa končí

- v prípade opodstatnenosti odvolania vydaním nového rozhodnutia, ktoré sa zašle podávateľovi odvolania;
- v prípade neopodstatnenosti odvolania písomným oznámením o ukončení šetrenia odvolania a o dôvodoch jeho neopodstatnenosti.

7 KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ

- 7.1 Kontrola vybavovania sťažností a odvolaní sa vykonáva spravidla v rámci interných auditov (plánovaných alebo neplánovaných) a preskúmania manažmentom.
- 7.2 Kontrolu splnenia navrhnutých nápravných/preventívnych opatrení vykonáva MK.
- 7.3 Efektívnosť vykonaných nápravných/preventívnych činností v súvislosti s prešetrovanou sťažnosťou alebo odvolaním vykonáva MK, ktorý zároveň vedie o vykonaných kontrolách záznamy.

8 INÉ PODANIA

Za vybavovanie iných podaní (vid' kap. 3) je zodpovedný MK, ktorý zaznamenáva v Evidencii podnetov (TL-21) pracovníkov určených na ich vybavenie a preveruje aktualizáciu ich vybavenia zodpovedným pracovníkom.

9 SÚVISIACE TLAČIVÁ

TL-08	Záznam z osobne podanej sťažnosti
TL-09	Evidencia sťažností a odvolaní
TL-10	Správa z prešetrenia S/O
TL-15	Záznam o nezhode a NO
TL-21	Evidencia podnetov

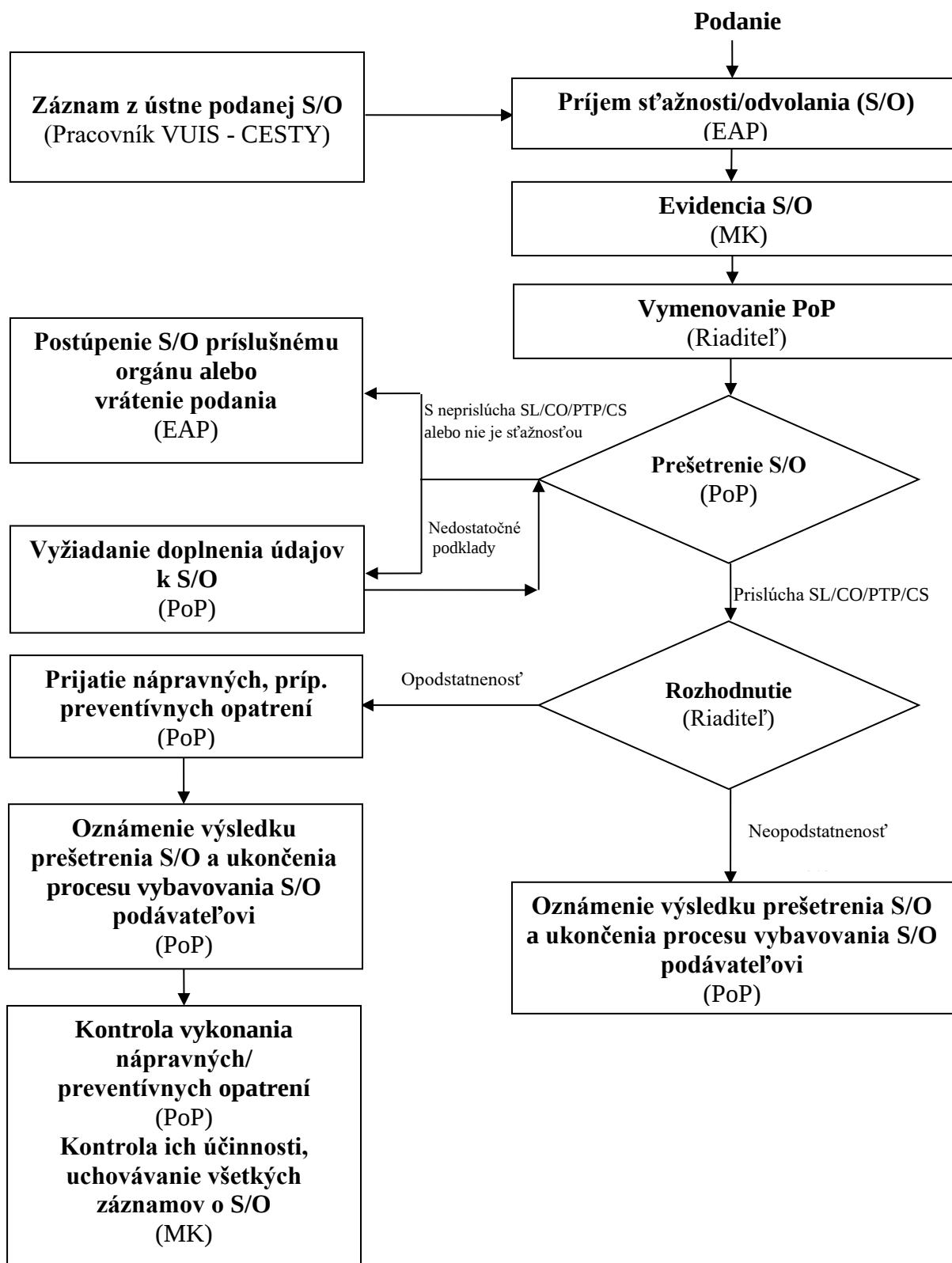
10 PRÍLOHY

Príloha 1 Vývojový diagram procesu riešenia sťažností / odvolaní

Označenie: IS-09	Účinnosť od: 02.05.2024	Vydanie: 3 Aktualizácia: 4
----------------------------	-----------------------------------	---

PRÍLOHA 1

VÝVOJOVÝ DIAGRAM PROCESU RIEŠENIA SŤAŽNOSTÍ / ODVOLANÍ



Označenie:
IS-09

Účinnosť od:
02.05.2024

Vydanie:
3
Aktualizácia:
4