

	Názov dokumentu: SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				Evidenčné číslo.: OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 1 z 14

OBSAH

- 1 Účel
 - 2 Rozsah platnosti
 - 3 Základné pojmy a skratky
 - 4 Zodpovednosti a právomoci
 - 5 Popis procesu
 - 6 Súvisiace dokumenty (legislatíva, organizačné a technické normy)
 - 7 Záznamy o kvalite
 - 8 Pravidlá operatívneho riadenia dokumentu
 - 9 Pokyny pre používanie riadeného dokumentu
 - 10 Zoznam príloh
 - 11 Záverečné ustanovenia
- Prílohy
List zmien
Rozdeľovník
Záznam o oboznámení

Výtlačok č.: Originál		RIADENÝ DOKUMENT	
Dátum: 22.03.2022	Vypracoval: Ing. Peter Bíreš	Funkcia: Manažér kvality	Podpis:
Dátum: 28.03.2022	Preskúmal: Ing. Róbert Zrubák	Funkcia: Riaditeľ spoločnosti / konateľ	Podpis:
Dátum: 28.03.2022	Schválil: Ing. Róbert Zrubák	Funkcia: Riaditeľ spoločnosti / konateľ	Podpis:
Tento dokument je riadeným dokumentom a podlieha zmenovým konaniam. Vyhodenie kópií alebo jeho poskytnutie cudzím osobám bez súhlasu riaditeľa spoločnosti je neprípustné !			

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 2 z 14

1 Účel

Pre zabezpečenie dôveryhodnosti spoločnosti IRIS IDENT s.r.o. (ďalej len „spoločnosť“) vrátane inšpekčného orgánu spoločnosti (ďalej len „IO“) a celého procesu poskytovania produktu a/alebo služby je dôležité objektívne, včasné, úplné a účinné vybavovanie sťažností a odvolaní, podľa jednotlivých pravidiel a postupov.

Dokument popisuje celý životný cyklus sťažnosti alebo odvolania - od prijatia podnetu, cez jeho formálne zaregistrovanie a štruktúrované hodnotenie, až po rozhodnutie a implementáciu nápravných opatrení. Zároveň definuje postupy na identifikáciu a analýzu príčin vzniku nezhôd, aby sa zamedzilo ich opakovaniu a prispelo sa k neustálemu zlepšovaniu kvality poskytovaných služieb a produktov.

2 Rozsah platnosti

Tento dokument sa vzťahuje na všetkých interných i externých pracovníkov spoločnosti, ktorí prichádzajú do styku so sťažnosťami alebo odvolaniami zákazníkov IO, klientov tretích strán či iných zainteresovaných osôb. Je záväzná pre každé oddelenie a proces, ktorého činnosť môže byť predmetom podania, ako aj pre všetky fázy vybavovania, dokumentovania a sledovania nápravných opatrení.

3 Základné pojmy a skratky

3.1 Skratky

STN Slovenská technická norma
 EN Európska norma
 ISO Medzinárodná organizácia pre normalizáciu

3.2 Základné pojmy

3.2.1 Sťažovateľ

3.2.1.1 Sťažovateľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podáva sťažnosť alebo odvolanie.

3.2.2 Sťažnosť

3.2.2.1 V zmysle § 3 zákona č. 9/2010 Z. z. *Zákon o sťažnostiach v znení neskorších predpisov* (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) je sťažnosť definovaná ako podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:

- sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) spoločnosti;
- poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti spoločnosti.

3.2.2.2 Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:

- má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa daná osoba domáha;
- poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti spoločnosti vrátane IO, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom;
- je sťažnosťou podľa osobitného predpisu;
- smeruje proti rozhodnutiu spoločnosti a/alebo IO vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu;
- obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.

3.2.2.3 Sťažnosťou nie je ani podanie:

- orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 3 z 14

3.2.2.4 Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

3.2.2.5 V rámci IO je sťažnosť definovaná ako každá výhrada zákazníka prípadne tretej strany k postupu a spôsobu vykonávania inšpekcií a/alebo odborných dozorov.

3.2.2.6 Vybavovanie sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.

3.2.2.7 Vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

3.2.3 Odvolanie

3.2.3.1 Odvolaní sa rozumie odvolanie klienta voči výsledku činností spoločnosti a rozhodnutiu vedúceho IO.

3.2.3.2 Odvolanie musí byť písomné a možno ho podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.

3.2.4 Iné podania

3.2.4.1 Inými podaniami sa rozumie napr. námietka proti návrhu zloženia inšpekčnej skupiny pri počiatocnom/priebežnom overení plnenia podmienok na výkon kontroly originality alebo odbornom dozore, proti výsledkom odborného dozoru, vážne výhrady k zisteniam, návrh na zlepšenie, žiadosť o informáciu a pod.

4 Zodpovednosti a právomoci

Tabuľka: Matica zodpovednosti

Krok	Pracovná pozícia Činnosť	A	B	C	D	E
1	Prijatie sťažnosti alebo odvolania	I	I	I	Z/V	
2	Zaevidovanie sťažnosti alebo odvolania				Z/V	
3	Odoslanie potvrdenia sťažovateľovi o prijatí sťažnosti alebo odvolania	Z		Z	Z/V	
4	Poverenie pracovníka/pracovníkov zodpovedných za prešetrovanie sťažnosti alebo odvolania	Z/V	S	Z/V	I	
5	Prešetrovanie sťažnosti alebo odvolania	Z	I	Z	Z/V	
6	Rozhodnutie o sťažnosti alebo odvolaní	Z/V	I	Z/V	S	I
7	Informovanie sťažovateľa o výsledkoch prešetrovania sťažnosti alebo odvolania	Z	I	Z	V	I
8	Kontrola vybavenia sťažností a odvolaní	Z	V	Z	V	S

Legenda: Z – zodpovedá, V – vykonáva, S – spolupracuje, I – je informovaný

Pracovné pozície : A - Riaditeľ spoločnosti, B - Manažér kvality, C - Vedúci IO, D - Poverený pracovník

E - Ostatní pracovníci

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 4 z 14

5 Vybavovanie sťažností a odvolaní

5.1 Všeobecne

5.1.1 Pri vybavovaní sťažností a odvolaní spoločnosť vrátane inšpekčného orgánu postupuje v súlade so zákonom o sťažnostiach.

5.1.2 Za vybavovanie sťažností a odvolaní je zodpovedný riaditeľ spoločnosti, ktorý zodpovedá za všetky rozhodnutia na všetkých úrovniach procesu vybavovania sťažností, odvolaní a zabezpečuje, aby sa osoby angažované v procese vybavovania líšili od osôb, ktoré vykonávali predmetné činnosti.

5.1.3 Okrem sťažnosti a odvolania má oprávnená osoba kontroly originality právo podať iné podania (napr. námietku proti návrhu zloženia inšpekčnej skupiny, proti výsledkom odborného dozoru, ak má vážne výhrady k zisteniam, návrh na zlepšenie, žiadosť o informáciu, ...).

5.1.4 Spoločnosť ako aj inšpekčný orgán pri každej podanej sťažnosti, odvolaní a inom podaní postupuje objektívne, nestranne a nezávisle so záväzkom zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách.

5.1.5 Podanie sťažnosti, odvolania a iného podania sa nesmie stať podnetom, alebo dôvodom na vyvodenie dôsledkov, ktoré by podávateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu. Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o sťažnostiach a odvolaniach sa riadi nediskriminačným spôsobom.

5.1.6 Tento dokument je verejne dostupný bez predchádzajúceho vyžiadania na webovej stránke spoločnosti www.ko.sk vo formáte PDF. Originál v tlačenej forme je uložený u manažéra kvality a na požiadanie sa poskytuje do 3 pracovných dní. Žiadosti môžete zaslať e-mailom na ko@ko.sk alebo telefonicky na +421 48 415 15 20.

5.2 Náležitosti sťažností

5.2.1 Sťažnosť musí obsahovať náležitosti:

- ak ju podáva fyzická osoba - meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, adresu na doručovanie písomností v elektronickej forme (ak sťažovateľ požaduje doručovanie takouto formou);
- ak ju podáva právnická osoba - názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať a adresu na doručovanie písomností v elektronickej forme (ak sťažovateľ požaduje doručovanie takouto formou);

5.2.2 Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

5.2.3 Sťažnosť:

- v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa,
- v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.

5.2.4 Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia spoločnosť písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, spoločnosť sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

5.2.5 Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti čl. 5.2.1 až 5.2.3 tohto dokumentu, spoločnosť ju odloží podľa čl. 5.2 tohto dokumentu.

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 5 z 14

5.3 Odloženie sťažnosti

5.3.1 Spoločnosť sťažnosť odloží, ak

- neobsahuje náležitosti podľa článku 5.1.1 až 5.1.3 tohto dokumentu a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa článku 5.1.4 tohto dokumentu;
- zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy;
- zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa článku 5.4.7 tohto dokumentu;
- od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov;
- ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa článku 5.14.6 tohto dokumentu,
- ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa článku 5.15.5 tohto dokumentu,
- mu bola zaslaná na vedomie;
- sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi., alebo
- sťažovateľ neudelil súhlas podľa článku 5.5.2 tohto dokumentu.

5.3.2 Ak sťažnosť nie je v súlade s článkom 5.2.2 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, spoločnosť písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy sťažovateľovi a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

5.3.3 Spoločnosť odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne spoločnosti pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

5.3.4 O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa článku 5.3.1 písm. b), c), d), f) a g) spoločnosť sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa článku 5.8 tohto dokumentu.

5.3.5 O odložení sťažnosti spoločnosť informuje sťažovateľa (príloha č. 1) a do spisu vyhotoví záznam (príloha č. 2).

5.4 Podávanie sťažnosti

5.4.1 Sťažnosť alebo odvolanie musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.

5.4.2 V listinnej podobe na adresu: IRIS IDENT s.r.o., Mládežnícka 36, P. O. Box 42, 974 05 Banská Bystrica 5.

5.4.3 V elektronickej forme e-mailom na adresu ko@ko.sk.

5.4.4 V prípade, ak sa sťažovateľ dostaví do sídla spoločnosti osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec spoločnosti sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.

5.4.5 Ak so sídla spoločnosti dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec spoločnosti.

5.4.6 Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, spoločnosť zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa článku 5.2.1 až 5.2.3 tohto dokumentu.

5.4.7 Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu (§ 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.). Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, spoločnosť sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 6 z 14

splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa zákona č. 586/2003 Z. z. o advokácii.

5.4.8 Sťažnosť adresovaná zamestnancovi spoločnosti alebo riaditeľovi spoločnosti je sťažnosťou podanou spoločnosti.

5.4.9 Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

5.4.10 Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov sa nesprístupňujú.

5.4.11 Odvolanie je potrebné podať v listinnej alebo elektronickej forme v lehote do 15 kalendárnych dní odo dňa kedy daná skutočnosť nastala alebo sa o nej podávajúci odvolanie dozvedel, prípadne prevzatia alebo doručenia dokumentu, voči ktorému odvolanie podáva.

5.5 Utajenie totožnosti sťažovateľa

5.5.1 Totožnosť sťažovateľa je spoločnosť povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Spoločnosť môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

5.5.2 Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, spoločnosť o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaje o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

5.5.3 Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie spoločnosť nie je príslušná, najneskôr do piatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

5.6 Prijímanie sťažností

5.6.1 Spoločnosť a jej zamestnanci sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe.

5.6.2 Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti na ekonomickom oddelení referentovi pre ekonomicko-obchodné činnosti alebo ktorémukoľvek zamestnancovi spoločnosti.

5.6.3 Spoločnosť eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len podanie), ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou, aj keď takto označené nie sú.

5.6.4 V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom spoločnosti a nie referentom pre ekonomicko-obchodné činnosti, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie referentovi pre ekonomicko-obchodné činnosti bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

5.6.5 Ak sťažnosť alebo odvolanie spadá do pôsobnosti spoločnosti, poverený zamestnanec do piatich pracovných dní odo dňa doručenia zašle sťažovateľovi písomné potvrdenie prijatia vrátane stručného opisu ďalšieho postupu. Zároveň bezodkladne zaeviduje každé podanie do Evidencie sťažností a odvolaní.

5.6.6 V prípade, ak sťažnosť alebo odvolanie nesúvisí s činnosťami spoločnosti, poverený zamestnanec o tejto skutočnosti informuje sťažovateľa do piatich pracovných dní od doručenia a poskytne mu kontakty na príslušný orgán na ďalšie riešenie (príloha č. 3).

5.6.7 Spoločnosť nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do piatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

5.7 Evidencia sťažností

5.7.1 V spoločnosti sa vedie evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností a odvolaní.

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 7 z 14

5.7.2 Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do evidencie sťažností.

5.7.3 Evidencia sťažností (príloha č. 4) obsahuje minimálne:

- dátum prijatia sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti;
- meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať;
- predmet sťažnosti;
- dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie a komu bola pridelená;
- výsledok prešetrenia sťažnosti;
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia;
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti;
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti;
- dôvody, pre ktoré spoločnosť sťažnosť odložila;
- poznámky.

5.7.4 V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom spoločnosti, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do evidencie sťažností referentovi pre ekonomicko-obchodné činnosti.

5.7.5 Do evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa tohto dokumentu. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré spoločnosť prijala a následne postúpila na vybavenie príslušnému orgánu v súlade so zákonom o sťažnostiach, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie.

5.7.6 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

5.7.7 Po zaevidovaní sťažnosti v evidencii sťažností riaditeľ spoločnosti na základe toho, voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle tohto dokumentu.

5.7.8 Evidencia sťažností vrátane záznamov z prešetrenia sťažnosti sú uložené v zložke „Sťažnosti a odvolania“ na ekonomickom oddelení. Zodpovednosť za evidenciu sťažností má referent pre ekonomicko-obchodné činnosti.

5.8 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

5.8.1 Na vybavenie sťažností je príslušný riaditeľ spoločnosti alebo ním poverený zamestnanec.

5.8.2 Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje.

5.8.3 Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:

- zamestnanec spoločnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi spoločnosti, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

5.8.4 Sťažovateľ je povinný spolupracovať so spoločnosťou v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Spoločnosť je oprávnená vyzvať sťažovateľa na spoluprácu a doplnenie sťažnosti. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu neposkytne požadovanú spoluprácu, spoločnosť nie je povinná ju vybaviť.

5.9 Lehoty na vybavovanie sťažností a odvolaní

5.9.1 Spoločnosť je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť alebo odvolanie do 30 kalendárnych dní od prijatia.

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 8 z 14

5.9.2 Ak sú sťažnosť alebo odvolanie náročné na prešetrenie, môže riaditeľ spoločnosti túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.

5.9.3 Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho článku tohto dokumentu. spoločnosť bezodkladne písomne oznámi sťažovateľovi s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné (príloha č. 5).

5.9.4 Ustanovenia predchádzajúcich článkov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

5.10 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti

5.10.1 Spoločnosť je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

5.10.2 Spoločnosť je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží podľa článku 5.3.1 písm. h) tohto dokumentu (príloha č. 6).

5.10.3 Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

5.10.4 Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Spoločnosť môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce (príloha č. 7).

5.10.5 V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie (príloha č. 8).

5.11 Prešetrovanie sťažnosti alebo odvolania

5.11.1 Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

5.11.2 Každá sťažnosť alebo odvolanie musí byť podstúpené riaditeľovi spoločnosti, ktorý do 5 pracovných dní od doručenia posúdi a písomne potvrdí, či spadá do pôsobnosti spoločnosti. Ak spadá do pôsobnosti spoločnosti, riaditeľ poverí nezávislého zamestnanca alebo zamestnancov odborne spôsobilých v danej oblasti na prešetrenie sťažnosti alebo odvolania.

5.11.3 Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci spoločnosti postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.

5.11.4 Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci spoločnosti to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi (príloha č. 9).

5.11.5 Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.

5.11.6 Poverený zamestnanec, resp. zamestnanci spoločnosti prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je spoločnosť príslušná. Ostatné časti sťažnosti postúpi príslušnému orgánu na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou spoločnosti neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 9 z 14

5.11.7 Ak prešetrovanie sťažnosti alebo odvolania trvá dlhšie ako 30 pracovných dní, poverený zamestnanec každé 2 týždne zašle sťažovateľovi e-mail so súhrnom priebehu a predpokladaného termínu ukončenia. Priebežné oznamovanie sa zaznamenáva v Evidencii sťažností a odvolaní.

5.11.8 Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

5.12 Zápisnica o prešetrení sťažnosti

5.12.1 O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci spoločnosti, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti (príloha č. 10).

5.12.2 Spoločnosť vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje najmä:

- označenie spoločnosti prešetrojúcej sťažnosť,
- identifikáciu sťažovateľa, ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená;
- dátum zaevidovania sťažnosti,
- predmet sťažnosti,
- obdobie prešetrovania sťažnosti,
- preukázané zistenia,
- dátum vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti,
- mená, priezviská a podpisy zamestnancov spoločnosti, ktorí sťažnosť prešetrili,
- meno, priezvisko a podpis riaditeľa spoločnosti alebo ním splnomocneného zástupcu,
- povinnosť riaditeľa spoločnosti, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v určenej lehote:
 - prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcemu sťažnosť,
 - predložiť orgánu prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
- potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

5.12.3 Ak sa riaditeľ spoločnosti alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietne splniť povinnosti uvedené v článku 5.12.2 písm. j), alebo ak odmietne zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

5.13 Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti alebo odvolania

5.13.1 Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení sťažnosti (príloha č. 11).

5.13.2 V oznámení zamestnanec, resp. zamestnanci spoločnosti uvedú, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 10 z 14

5.13.3 Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku vrátane osoby zodpovednej za zistené nedostatky.

5.13.4 Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je sťažnosť zložená z viacerých častí, je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z ich častí je opodstatnená.

5.13.5 Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti alebo odvolania je potrebné odoslať sťažovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty na vybavenie sťažnosti alebo odvolania - najneskôr do 30 pracovných dní od prijatia podania (alebo do lehoty stanovenej pre odvolanie).

5.13.6 Ak nemožno prešetriť predmet sťažnosti, spoločnosť to bez zbytočného odkladu oznámi sťažovateľovi.

5.13.7 Sťažnosť je považovaná za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

5.14 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

5.14.1 Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

5.14.2 Na vybavenie opakovanej sťažnosti sa prekontroluje vybavenie predchádzajúcej sťažnosti, o čom sa vyhotoví správa. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa článku 5.10 tohto dokumentu.

5.14.3 Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, spoločnosť túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží (príloha č. 12). Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, orgán verejnej správy opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.

5.14.4 Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi (príloha č. 13).

5.14.5 Opakovanú sťažnosť je spoločnosť povinná vybaviť v lehote podľa kapitoly 5.2 tohto dokumentu.

5.14.6 Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti spoločnosť opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží, o čom sťažovateľa neupovedomí.

5.15 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

5.15.1 Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu spoločnosti pri vybavovaní sťažnosti.

5.15.2 Sťažnosť proti postupu spoločnosti pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

5.15.3 Sťažnosť podľa článku 5.14.1 tejto kapitoly vybaví spoločnosť. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavila spoločnosť, sťažnosť smerujúca proti vybavovaniu takejto sťažnosti sa odloží, o čom sťažovateľa písomne upovedomí.

5.15.4 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je spoločnosť povinná vybaviť v lehote podľa kapitoly 5.2 tohto dokumentu.

5.15.5 Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa článku 5.15.1 spoločnosť odloží podľa článku 5.3.1 tohto dokumentu, o čom sťažovateľa písomne upovedomí.

5.16 Kontrola vybavovania sťažností

5.16.1 Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a odvolaní, a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa tohto dokumentu vykonáva riaditeľ spoločnosti alebo ním splnomocnený zamestnanec.

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 11 z 14

5.16.2 Riaditeľ spoločnosti alebo ním splnomocnený zamestnanec je povinný kontrolovať, či opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku boli vykonané a či sú účinné.

5.16.3 V prípade porušenia zásad vybavovania sťažností alebo neplnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov vyvodí riaditeľ spoločnosti voči zodpovedným osobám dôsledky.

5.17 Vybavovanie iných podaní

5.17.1 Okrem sťažnosti a odvolania majú zákazníci spoločnosti právo podať na spoločnosť a IO iné podania.

5.17.2 Iným podaním (podnetom) sa rozumie každé podanie iné ako sťažnosť alebo odvolanie, ktoré očakáva od spoločnosti súčinnosť, riešenie alebo preverenie, ako:

- námietka oprávnenej osoby kontroly originality proti návrhu zloženia inšpekčnej skupiny
- námietka oprávnenej osoby kontroly originality proti zisteniam z inšpekcie alebo odborného dozoru
- podanie reagujúce na činnosť spoločnosti alebo na činnosť pracovníka spoločnosti alebo na činnosť oprávnenej osoby kontroly originality ak nie je sťažnosťou,
- návrhy na zlepšenie, podnety,
- žiadosti o poskytnutie informácie, o pomoc, o prešetrenie a pod.,
- oznámenie akýchkoľvek skutočností, o ktorých sa oznamovateľ dozvedel v súvislosti s výkonom svojho zamestnania, povolania, postavenia alebo funkcie a ktoré sa týkajú protispoločenskej činnosti.

5.17.3 Podávanie, evidovanie, šetrenie, preverovanie podnetov sa vykonáva obdobne ako pri sťažnostiach.

5.17.4 Ak osoba, ktorá podala podnet, žiada o utajenie svojej totožnosti, každý pracovník spoločnosti pri preverovaní a písomnom oznamovaní výsledku preverenia podaní, ktorému je totožnosť podávateľa známa, je povinný zachovať onej mlčanlivosť.

5.17.5 Oprávnená osoba kontroly originality môže podať na IO spoločnosti písomnú námietku proti návrhu zloženia inšpekčnej skupiny. Oprávnenú námietku, za ktorú sa považuje napr. konflikt záujmov, je IO spoločnosti povinný akceptovať a predložiť oprávnenej osobe kontroly originality nový návrh zloženia inšpekčnej skupiny.

5.17.6 Ak oprávnená osoba kontroly originality nie je spokojná s výsledkami inšpekcie alebo odborného dozoru a má vážne výhrady k zisteniam, ktoré neakceptuje, má právo podať na IO spoločnosti písomnú námietku. O ďalšom postupe rozhoduje riaditeľ spoločnosti, ktorý je zároveň aj vedúcim IO.

5.17.7 Oprávnené námietky je spoločnosť povinná akceptovať, na doručený podnet je spoločnosť povinná odpovedať jeho podávateľovi.

5.17.8 Podnety o oznamovaní protispoločenskej činnosti je možné podať osobne, telefonicky alebo elektronicky na adresu iris@iris.sk. Podmienky poskytovania ochrany osobám v pracovnoprávnom vzťahu v súvislosti s oznamovaním kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti a tiež práva a povinnosti osôb pri oznamovaní protispoločenskej činnosti upravuje Zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Podnet musí byť zodpovednou osobou preverený v lehote 90 dní odo dňa jeho prijatia. Lehotu je možné predĺžiť o 30 pracovných dní, o čom musí byť podávateľ neanonymného podnetu informovaný. Pri oboznamovaní sa s obsahom podnetu je zodpovedná osoba povinná dbať na zachovanie mlčanlivosti o totožnosti podávateľa podnetu a na ochranu osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. O výsledku preverenia je podávateľ neanonymného podnetu informovaný do desiatich dní od preverenia podnetu. Ak sa preverovaním podnetu preukáže, že došlo k spáchaniu trestného činu, zodpovedná osoba je túto skutočnosť povinná oznámiť orgánom činným v trestnom konaní.

5.18 Základné zásady pri vybavovaní sťažností a odvolaní

5.18.1 Údaje, ktoré sú uvedené v dokumentoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti alebo odvolania sú dôverné a nesprístupňujú sa.

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 12 z 14

5.18.2 Všetci zamestnanci spoločnosti a osoby podieľajúce sa na vybavovaní sťažnosti alebo odvolania sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti alebo odvolania. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

5.18.3 Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe. Sťažnosť nesmie vybavovať pracovník spoločnosti, ktorý sa podieľal na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, ani ten, koho nepredpojatost' možno spochybniť vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.

5.18.4 Zamestnanci spoločnosti sú pri vybavovaní sťažností povinní poskytnúť osobe alebo orgánu, ktorý vybavujú sťažnosť, doklady, písomnosti, informácie, vyjadrenia a inú dokumentáciu potrebnú na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nutnú súčinnosť.

5.18.5 Podanie sťažnosti alebo odvolania sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by podávateľovi sťažnosti alebo odvolania spôsobili akúkoľvek ujmu.

6 Súvisiace dokumenty (legislatíva, technické normy a interné dokumenty)

6.1 Všeobecne platná legislatíva

Zákon č. 106/2018 Z. z. o prevádzke vozidiel v cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby č. 139/2018 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti v oblasti kontroly originality

Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby č. 141/2018 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o štátnom odbornom dozore a odbornom dozore technických služieb na úseku prevádzky vozidiel v cestnej premávke

Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii.

6.2 Technické normy

STN EN ISO 9000 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník (ISO 9001:2015)

STN EN ISO 9001 Systémy manažérstva kvality. Požiadavky (ISO 9001:2015)

STN EN ISO 19011 Návod na auditovanie systému manažérstva kvality (ISO 19011:2011)

STN EN ISO/IEC 17020 Posudzovanie zhody. Požiadavky na činnosť rôznych typov orgánov vykonávajúcich inšpekciu (ISO/IEC 17020:2012)

STN ISO/IEC 27001 Systém manažérstva informačnej bezpečnosti. Požiadavky (ISO/IEC 27001:2013)

6.3 Interné dokumenty

PK Príručka kvality ISO 9001

PK-IO Príručka kvality inšpekčného orgánu typu „A“ a typu „C“ technickej služby kontroly originality

SMIB Príručka systému manažérstva informačnej bezpečnosti

OS-01 Organizačný poriadok

OS-02 Pracovný poriadok

OS-03 Registratúrny poriadok

OS-04 Etický kódex pracovníka

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 13 z 14

OS-05 Riadenie dokumentov a záznamov

7 Záznamy o kvalite

Odloženie sťažnosti – upovedomenie, Záznam o odložení sťažnosti, Postúpenie sťažnosti, Evidencia sťažností, Predĺženie lehoty – oznámenie, Výzva na spoluprácu, Výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty, Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie, Nemožnosť prešetrenia sťažnosti, Zápisnica o prešetrení sťažnosti, Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti, Záznam o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

8 Pravidlá operatívneho riadenia dokumentu

Pri používaní a aktualizácii tohto dokumentu sa je potrebné sa riadiť ustanoveniami „OS-05 Riadenie dokumentov a záznamov“.

9 Pokyny pre používanie riadeného dokumentu

9.1 Oboznámenie sa s dokumentom

Manažér kvality alebo riaditeľom poverený pracovník je povinný zabezpečiť oboznámenie všetkých pracovníkov spoločnosti s týmto dokumentom. Oboznámenie s dokumentom potvrdí každý pracovník svojím podpisom v časti „Záznam o oboznámení“, ktorý je súčasťou tohto dokumentu.

9.2 Kontrola a zmeny riadeného dokumentu

Vedúci pracovníci sú povinní systematicky kontrolovať dodržiavanie požiadaviek a postupov stanovených týmto dokumentom a pri zistení nezahody, v rámci svojej právomoci, zabezpečiť neodkladne nápravné opatrenia. V prípade, že dokument ako celok alebo jej časť neplní svoje poslanie, je potrebné podať návrh na doplnenie, zmenu alebo zrušenie dokumentu. Zmenu dokumentu môže navrhnúť každý pracovník spoločnosti. Každý návrh je posúdený a v prípade schválenia zapracovaný. Vykonávať zmeny tohto dokumentu po vecnej aj formálnej stránke je oprávnený manažér kvality, ktorý zmeny a doplnky zaznamená v „Liste zmien“, ktorý je súčasťou tohto dokumentu. Prípadne zabezpečí vydanie novej verzie dokumentu a zároveň zabezpečí oboznámenie pracovníkov s touto novou verzou. Manažér kvality je zodpovedný za aktualizáciu dokumentu aj na intranete t.j. stiahnutie neplatnej a nahranie aktuálnej verzie dokumentu.

9.3 Ukladanie, vyradovanie a archivácia dokumentu

Počas celého obdobia platnosti musí byť riadený dokument uložený tak, aby bol prístupný všetkým pracovníkom, ktorí ho pre výkon svojej funkcie potrebujú.

Dokument je v tlačenej podobe uložený u manažéra kvality a v elektronickej verzii vo formáte PDF na intranete spoločnosti.

Dokument, pokiaľ nebol zrušený, nepodlieha archivácii. Pri jeho revízii jeden exemplár neplatného vydania uchováva manažér kvality najmenej 5 rokov. Vyradovanie a archivácia sa vykonáva podľa ustanovení dokumentu „OS-03 Registratúrny poriadok“.

10 Zoznam príloh

Príloha č.1 - Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Príloha č.2 - Záznam o odložení sťažnosti

Príloha č.3 - Postúpenie sťažnosti

Príloha č.4 - Evidencia sťažností

Príloha č.5 - Predĺženie lehoty – oznámenie

Príloha č.6 - Výzva na spoluprácu

Príloha č.7 - Výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty

	Názov dokumentu:				Evidenčné číslo.:
	SŤAŽNOSTI A ODVOLANIA				OS-12
	Účinnosť od: 01.04.2022	Dátum vydania: 28.03.2022	Vydanie číslo: 7	Zmena číslo: 0	Strana 14 z 14

Príloha č.8 - Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie

Príloha č.9 - Nemožnosť prešetrenia sťažnosti

Príloha č.10 - Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Príloha č.11 - Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Príloha č.12 - Záznam o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Príloha č.13 - Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

11 Záverečné ustanovenia

Gestorom dodržiavania tohto dokumentu je manažér kvality.

Dokument vydal manažér kvality, schválil riaditeľ spoločnosti (viď titulný list).

Dokument nadobúda platnosť dňom 01.04.2022 a nahrádza predchádzajúci dokument „OS-12 Sťažnosti a odvolania“ vydaného dňa 01.01.2021.