

## **Postup vybavovania odvolaní a sťažností spoločnosťou TÜV Thüringen Slovakia s.r.o.**

1. Sťažnosti a odvolania sú prijímané v písomnej forme na adrese spoločnosti:

TÜV Thüringen Slovakia s.r.o.  
Coborihó 2007/9  
949 01 Nitra

alebo v elektronickej forme na nižšie uvedenej e-mailovej adrese:

[info@tuv-thuringen.sk](mailto:info@tuv-thuringen.sk)

2. Proces riešenia sťažnosti je dôverný, pracovníci zapojení do riešenia sťažnosti zachovávajú dôvernosť získavaných a overovaných informácií, ktoré sú predmetom sťažnosti. Požiadavka dôvernosti sa vzťahuje tak na sťažovateľa, ako aj na predmet sťažnosti. Všetky informácie získané v priebehu šetrenia sú dôverné a uplatňujú sa predpisy na ochranu osobných údajov. Výnimku predstavujú informácie poskytované zo zákona napr. regulátorom na ich vyžiadanie, orgánom činným v trestnom konaní, orgánom bezpečnosti práce atď. V takom prípade TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. informuje vopred klienta o poskytnutí informácií.
3. V procese vybavovania sťažností a odvolaní TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. realizuje inštančný postup, prvou inštanciou je vedúci inšpekčného alebo certifikačného orgánu podľa povahy činnosti, ktorá je predmetom odvolania alebo sťažnosti, druhou inštanciou je ad-hoc odborná technická komisia zriadená vedúcim inšpekčného alebo certifikačného orgánu. Na šetrení sťažnosti alebo odvolania sa nikdy nezúčastňujú pracovníci, ktorí boli zapojení do činnosti alebo sa akýmkoľvek spôsobom podieľali na výsledku, ktorý je predmetom sťažnosti alebo odvolania.
4. Na konanie o sťažnostiach a odvolaniach sa nevzťahuje správne konanie.
5. Sťažnosť proti postupu TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. je vybavená v lehote do 60 pracovných dní. O prípadnom predĺžení lehoty viac ako 60 pracovných dní je sťažovateľ písomne oboznámený pred jej uplynutím. Rozhodnutie o sťažnosti je sťažovateľovi oznámené do 7 pracovných dní od konečného rozhodnutia o sťažnosti.
6. Anonymné sťažnosti sa neprešetrujú.
7. Odvolanie proti rozhodnutiu TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. je prvou inštanciou vybavené, ak mu bude vyhovené, do 30 pracovných dní od evidencie. V rovnakej lehote do 30 pracovných dní, ak mu nie je vyhovené, rozhodne o postúpenom odvolaní druhá inštancia. O postúpení odvolania vyššej inštancii je odvolávajúci sa písomne oboznámený pred uplynutím lehoty. Odvolanie je vyriešené do 60 pracovných dní.
8. TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. priebežne informuje odvolávajúceho sa alebo sťažovateľa o správach zo šetrenia. Po ukončení procesu šetrenia TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. oznámi odvolávajúcemu sa alebo sťažovateľovi ukončenie procesu šetrenia a rozhodnutie, ktoré sa doručuje doporučené do vlastných rúk.
9. Sťažnosť voči certifikovanej osobe:  
Každú opodstatnenú sťažnosť na certifikovanú osobu, oznamuje vedúci Certifikačného orgánu osôb certifikovanej osobe písomne do 7 pracovných dní od jej doručenia. Certifikovaná osoba sa v rámci procesu certifikácie zaviazala k súčinnosti pri riešení sťažnosti s TÜV Thüringen Slovakia s.r.o. Procesne sa postupuje zhodne a v lehotách ako je uvedené vyššie v texte.
10. Sťažnosť voči certifikovanému klientovi/produktu:  
Každú opodstatnenú sťažnosť na certifikovaného klienta, oznamuje vedúci Certifikačného orgánu systémov manažérstva/vedúci Certifikačného orgánu výrobkov, certifikovanej organizácii písomne do 7 pracovných dní od jej doručenia. Preverenie sťažnosti vykoná certifikačný orgán formou mimoriadneho auditu podľa interných zdokumentovaných postupov, ktoré klient môže dostať k nahliadnutiu.