



Informace pro klienty

Postup LRQA při řešení stížností a sporů

STÍŽNOSTI A SPORY

V různých fázích posuzování, validace nebo ověřování, mohou ojediněle vzniknout spory nebo nedorozumění kvůli zjištěním.

V rámci těchto procesů je požadováno, aby posuzovatel nebo ověřovatel jasně definoval písemné důkazy, na základě kterých stanovil svá zjištění. Posuzovatel nebo ověřovatel prezentuje tyto důkazy jak během posuzování, validace nebo ověřování, tak i při závěrečném jednání. Spory, které mohou vzniknout během posuzování, validace nebo ověřování při návštěvách konaných v provozovně klienta, by měly být vyřešeny přímo na místě.

Další stížnosti, spory a zpětná vazba o nespokojenosti, vzniklých mimo samotné posouzení, validaci nebo ověřování, které byly podané buď klientem LRQA nebo třetí stranou by měly provedeny způsobem uvedeným v části „Jak kontaktovat LRQA“.

PŘEZKOUMÁNÍ STÍŽNOSTÍ V KANCELÁŘI Pobočky LRQA

Pokud není možné vyřešit spory nebo nedorozumění během návštěvy, Váš zástupce nebo náš posuzovatel (ověřovatel) mohou problém postoupit technickému řediteli pobočky, se kterou máte uzavřenu smlouvu o provedení služby. Ten se bude Vaší stížnosti zabývat, aby spolu s Vámi našel odpovídající řešení.

Hned po obdržení stížnosti, bude příslušný technický ředitel kontaktovat třetí stranu s požadavkem na podrobnější informace a zahájí vyšetřování a řešení stížnosti v souladu s dále popsáním postupem.

PŘEZKOUMÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KORPORÁTNÍ ÚROVNI LRQA

Je velmi nepravděpodobné, že by výše uvedená jednání nedospěla k uspokojivému závěru. Nicméně pokud by k tomu došlo, může v takových případech vedoucí místní pobočky požádat o konzultaci technického ředitele LRQA. O jeho vyjádření bychom Vás informovali. Naprostá většina případů projednávána na této

úrovni je uspokojivě vyřešena. Pokud by se tak ve Vašem případě přesto nestalo, máte právo na samostatné nezávislé odvolání.

NEZÁVISLÁ KOMISE

V případě, že budete požadovat nezávislé odvolání, vedoucí místní pobočky LRQA postoupí záležitost k vyřízení k rukám řediteli divize Management Systems. Ten Vaši stížnost předloží LRQA General Technical Committee. Jedná se o skupinu nezávislých odborníků z podnikové sféry, kteří mají za úkol sledovat kvalitu služeb poskytovaných společnostmi LRQA. Vystupují mj. v roli konečného arbitra v záležitostech správného poskytování všech služeb LRQA.

V případě stížnosti předseda LRQA General Technical Committee jmenuje tři nestranné členy, jednoho z nich v roli předsedy, aby jednali jako odvolací komise pro příslušný spor. Komise určí datum svého zasedání, na kterém posoudí a projedná předmět nezávislého odvolání. O datu zasedání předseda komise informuje navrhovatele, resp. žadatele o odvolání tak, aby měl možnost prezentovat své stížnosti, či podněty. O svolání komise může rovněž požádat kterýkoli jiný přímý účastník sporu a poradit se s odborníky o vhodném řešení tak, aby bylo možno dosáhnout konečného rozhodnutí, které budou akceptovat všechny zúčastněné strany.

KONEČNÉ ROZHODNUTÍ

Vedoucí pobočky, se kterou máte uzavřenu smlouvu, je povinen Vám písemně předat závěry z jednání odvolací komise. LRQA považuje výsledek jednání komise za konečný.

JAK KONTAKTOVAT LRQA

Pro podání reklamace či stížnosti použijte prosím on-line 'Feedback form' na www.lrqa.com/feedback, nebo kontaktujte vedení místní pobočky LRQA e-mailem prague@lr.org nebo telefonicky na +420 261 102 404.

Pokud obdržíme stížnost na námi certifikovaného klienta, bude tato stížnost šetřena při příští návštěvě klienta.

Zvýšení výkonnosti, omezení rizika



Informace pro klienty

Postup LRQA při řešení stížností a sporů

Výsledkem návštěvy a šetření stížnosti může být jedno z následujícího:

- Zjistíme-li, že systém managementu je neefektivní v návaznosti na stížnost, tuto situaci s klientem projednáme a zahájíme postup, který může vést k pozastavení platnosti certifikátu případně k odebrání certifikátu.
- Jestliže je stížnost shledána jako neoprávněná nebo pokud bylo ze strany klienta již přijato odpovídající nápravné opatření, nebudeme podnikat žádné další kroky.

Litujeme, ale podrobnosti z šetření stížnosti není možné poskytnout bez souhlasu klienta a to z důvodu ujednání o důvěrnosti informací, které je standardní součástí našich smluv o provedení služby.

STÍŽNOSTI TŘETÍ STRANOU

Rozlišujeme dvě kategorie:

- stížnost na klienta certifikovaného LRQA
- stížnost na LRQA jako certifikační společnost

Pokud obdržíme stížnost na námi certifikovaného klienta, má na průběh řešení rozhodující vliv její závažnost.

Půjde-li o stížnost, kterou z pohledu funkce systému managementu vyhodnotíme jako méně závažnou, bude se jí náš posuzovatel standardně zabývat při příští plánované dozorové návštěvě u klienta. V případě dlouhé časové prodlevy do příštího auditu požádáme klienta o sdělení podrobností ke stížnosti a o informace k přijatým nápravným opatřením.

To může být nezbytné pro LRQA k vykonání krátké oznamovací návštěvy jako součást šetření stížnosti. Předmětem diskuze s Vámi bude vyjasnění rozsahu návštěvy a také, kdo se jí zúčastní za LRQA, tak i za organizaci.

ODVOLÁNÍ

Pokud obdržíme písemné odvolání k přehodnocení rozhodnutí učiněného MSBS (Divize Management Systems), obchodním

centrem LRQA nebo kanceláří, tak Manažer akreditace okamžitě informuje ředitele divize Management Systems a shromáždí odvolání, příslušnou dokumentaci a zjištění z dřívějších šetření.

Hned jak to bude reálné, ředitel divize Management Systems kontaktuje předsedu LRQA General Technical Committee, který jmenuje tři nestranné členy LRQA General Technical Committee, aby jednali jako odvolací komise pro příslušný spor, jednoho z nich určí jako předsedu odvolací komise.

Odvolací komise odsouhlasí místo, datum a čas projednání odvolání. Tyto informace jsou předány odvolávající se straně včetně sdělení, že odvolavatel má právo se zúčastnit projednání odvolání a prezentovat jeho případ. Odvolávací komise má právo vyslechnout svědky a konzultovat s experty, které považuje za vhodné k dosažení konečného rozsudku.

KONEČNÉ ROZHODNUTÍ

Vedoucí pobočky, se kterou máte uzavřenou smlouvu, je povinen písemně předat odvolávající se straně závěry z jednání odvolací komise. LRQA považuje výsledek jednání komise za konečný.

AKREDITAČNÍ ORGÁNY

Jednotlivec nebo organizace, kteří podají stížnost buď na LRQA nebo na klienta LRQA, mají právo komunikovat jejich stížnost s příslušným akreditačním orgánem v jakémkoliv bodě postupu řešení stížností a sporů. Akreditovaná certifikační společnost LRQA bude spolupracovat s tímto akreditačním orgánem s ohledem na šetření stížnosti nebo odvolání ve shodě s podmínkami naší akreditace.

KONTAKTUJTE NÁS

Lloyd's Register EMEA, LRQA Dept.
Táborská 31
140 00 Praha 4
T: +420 261 102 269
F: +420 274 778 740
E: prague@lr.org
W: www.lrqa.cz

Zvýšení výkonnosti, omezení rizika