

Definície:

- Sťažnosť** vyjadrenie nespokojnosti akejkoľvek osoby alebo organizácie určené overovaciemu orgánu alebo akreditačnému orgánu, ktoré súvisí s činnosťou tohto orgánu, pričom toto vyjadrenie nemá formu odvolanie a očakáva sa naň odpoveď
- Odvolanie** žiadosť klienta alebo zodpovednej strany určená overovaciemu orgánu, aby opätovne zvážil rozhodnutie, ktoré urobil v súvislosti s overovaním
- Zistenie** skutočnosť zistená prevádzkovateľom alebo zodpovednou stranou, po ukončení všetkých overovacích činností, ktorá môže, ale aj nemusí mať vplyv na výrok o overení

1. Podanie sťažností / odvolaní / zistení

Sťažnosti / odvolania / zistenia je možné podať buď:

- písomne na adresu: ARPenviron, s.r.o.
Oddelenie skleníkových plynov
Padáň 3 176
929 01 Padáň

alebo

- elektronicky na adresu: alena.popovicova@arpenviro.sk
emisie@arpenviro.sk
info@arpenviro.sk

1.1 Sťažnosť musí obsahovať:

- a) názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby, ak ide o právnickú osobu,
- b) označenie proti komu smeruje, na aké nedostatky sa poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a v prípade požadovanej spätnej väzby, kontaktné údaje, kam má byť výsledok šetrenia zaslaný.

Lehota na vybavenie sťažností je 30 pracovných dní odo dňa doručenia.

Ak je sťažnosť podaná elektronicky a nie je podpísaná, resp. tam nie sú uvedené kontaktné údaje na zaslanie výsledku šetrenia, vybavená sťažnosť sa odloží do archívu.

2. Vybavovanie sťažností / odvolaní / zistení

Vzhľadom na závažnosť zistených nedostatkov, vedúci oddelenia skleníkových plynov, rieši uvedenú sťažnosť / odvolanie / zistenie s overovateľom, resp. vedúcim overovacieho tímu. O zistených nedostatkoch a šetrení sťažností / odvolaní / zistení musí byť informovaný MK a konateľ.

Po prevzatí sťažnosti / odvolania / zistenia VOSP posúdi, či sa sťažnosť / odvolanie / zistenie vzťahuje na overovacie činnosti, za ktoré je overovací orgán zodpovedný. Do procesu vybavovania sťažnosti sa nezapája pracovníkov, ktorých sa sťažnosť priamo týka.

VOSP informuje sťažovateľa o prijatí sťažnosti / odvolania / zistenia, o procese vybavovania sťažností / odvolaní / zistení, o osobách zapojených do procesu a poskytne správu a ak je to možné, formálny záznam o výsledku.

Z prípadných rokovaní so sťažovateľom, musí byť vyhotovený zápis, ktorý okrem iného musí obsahovať:

- jednoznačný výsledok rokovania, t.j. či sa jedná o uznanú / opodstatnenú alebo neuznanú / neopodstatnenú sťažnosť,
- akým spôsobom je jej vysporiadanie dohodnuté,
- termín, kedy bola sťažnosť prijatá a dokedy musí byť sťažnosť vybavená,
- meno a funkciu pracovníka, ktorý zápis urobil.

Zápis je vyhotovený k dátumu rokovania a na znak súhlasu s jeho obsahom ho podpíšu zástupcovia oboch zúčastnených strán.

Informácie o sťažovateľovi a predmete sťažnosti sa pokladajú za dôverné.