Vybavovanie Sťažností

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

Sťažnosti je možné podať buď:

písomne na adresu:

ARPenviro, s.r.o.
Oddelenie skleníkových plynov
Padáň 3 176,
929 01 Padáň

alebo

elektronicky na adresu:

alena.popovicova@arpenviro.sk
alena.popovicova@arpenviro.com
samuel.olas@arpenviro.com
emisie@arpenviro.sk
info@arpenviro.sk

Handling Complaints

Definitions:

Complaint
an expression of dissatisfaction by any person or organization addressed to a verification body or accreditation body relating to the activities of that body, which does not take the form of an appeal and is not expected to be responded to

Appeal
a request by the client or party responsible to the verification authority to reconsider a decision it has made in relation to a verification

Finding
A fact discovered by the operator or responsible party, after all verification activities have been completed, which may or may not affect the verification opinion

1. Filing a complaint

Complaints may be lodged either:

in writing to:

ARPenviro, s.r.o.
Greenhouse Gases Division
Padáň 3 176,
929 01 Padáň

or

electronically to:

alena.popovicova@arpenviro.sk
alena.popovicova@arpenviro.com
samuel.olas@arpenviro.com
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

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

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

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

1.1. The complaint must include:

a) name and registered office, the name and surname of the person authorized to act on behalf of the legal person, if it is a legal person,

b) An indication of who it is directed against, what deficiencies are being pointed out, what the complainant is seeking and, if feedback is requested, the contact details where the outcome of the investigation should be sent.

The time limit for dealing with complaints is 30 working days from the date of receipt.

If the complaint is submitted electronically and is not signed or does not include contact details for sending the outcome of the investigation, the complaint will be filed.

2. Handling complaints

Due to the seriousness of the deficiencies identified, the Head of the Greenhouse Gas Department is addressing the above complaint with the verifier or verification team leader. The MoQ and the Managing Director should be informed of the identified deficiencies and the investigation of the complaint.

Upon receipt of a complaint, the HGGD shall assess whether the complaint relates to the verification activities for which the verification body is responsible. It should not involve the staff directly involved in the complaint handling process.

The HGGD shall inform the complainant of the receipt of the complaint, the complaint handling process, the people involved in the process and provide a report and, where possible, a formal record of the outcome.

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.

Minutes of any discussion with the complainant must be drawn up and must include, inter alia:

- the clear outcome of the hearing, i.e. whether the complaint is upheld/justified or not upheld/unjustified,
- how the settlement is negotiated,
- the date by which the complaint was received and by when the complaint must be resolved,
- the name and function of the official who made the entry.

The minutes shall be drawn up as of the date of the hearing and shall be signed by representatives of both parties as a sign of their agreement to their contents.

Information about the complainant and the subject of the complaint shall be considered confidential.