

Stížnosti a odvolání vznesená k IO

Stížnosti a odvolání vůči IO (Inspekční orgán) se řeší postupem dle příručky kvality IO a související dokumentace SZÚ a IO. Postup je detailně stanoven v organizační směrnici 0000 A 013.

Stížnosti

Stížnosti se vyřizují jako nespokojenost vůči IO ve vztahu k jeho činnostem, proti nevhodnému chování pracovníků nebo proti postupu (akreditovaná, autorizovaná, notifikovaná / oznámená činnost, popřípadě jiná činnost) vyžadující odpovídající reakci SZÚ.

Stížnosti se podávají písemnou formou na sekretariát ředitele SZÚ.

Stížnost může vznést kdokoliv (žadatel o inspekční činnost, držitel dokumentu IO i třetí strana atp.).

Stížnost řeší určený pracovník IO, který nebyl zapojen do zmíněných inspekčních činností (obvykle vedení IO nebo vedení SZÚ).

Stížnosti, které nepřísluší SZÚ vyřizovat, případně je není nutné prošetřovat, musí být vyřízeny do 10 pracovních dnů.

Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 pracovních dnů, musí být vyřízeny nejdéle do 30 dnů ode dne, kdy byly doručeny SZÚ. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena, ale musí být o této skutečnosti stěžovatel písemně informován.

O výsledku stížnosti je stěžovatel informován písemnou formou.

Odvolání

Odvolání vůči vyřízení stížnosti na IO SZÚ musí být podáno písemnou formou.

O výsledku odvolání je odvolávající informován písemnou formou do 30 dnů od doručení odvolání. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena, ale musí být o této skutečnosti odvolávající písemně informován.

Odvolání se řeší na úrovni vedení IO nebo vedení SZÚ pracovníkem, který nebyl zapojen do zmíněných inspekčních činností a řešení stížnosti.