

Stížnosti a odvolání vznesená k IO

Stížnosti a odvolání vůči IO se řeší postupem detailně stanoveným příručkou kvality IO a související řízenou dokumentací.

Odvolání

Odvolání vůči IO musí být podáno písemnou formou.

O výsledku je autor odvolání informován písemnou formou do třiceti dnů od doručení odvolání. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena.

Odvolání se řeší na úrovni vedení IO.

Definitivní rozhodnutí ve věci odvolání je v kompetenci porady vedení IO a má formu Rozhodnutí porady IO. Toto rozhodnutí je konečné.

Stížnosti

Stížnosti se vyřizují jako stížnost na provedenou činnost IO nebo jako stížnost na jednotlivé pracovníky.

Stížnost může vznést žadatel o inspekční činnost, držitel dokumentu IO i třetí strana.

Stížnost může být podána písemnou formou nebo ústní formou, kdy o stížnosti je pořízen zápis podepsaný stěžovatelem a příjemcem stížnosti. Telefonické stížnosti se nepřijímají

Stížnost řeší vedoucí IO.

O výsledku je stěžovatel informován písemnou formou do třiceti dnů od doručení/podání stížnosti. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena.