

Odvolania proti rozhodnutiu a sťažnosti

- Odvolania a sťažnosti voči rozhodnutiu a činnosti COP TD možno podať písomnou formou vedúcej COP TD, ktorá je zodpovedná za ich objektívne vybavenie.
- Odvolania a sťažnosti sa môžu týkať:
 - a) certifikačného procesu COP TD od kandidátov, certifikovaných osôb, ich zamestnávateľov a ostatných stránok,
 - b) certifikovaných osôb z hľadiska ich etického správania a spôsobilosti.
- Podanie odvolania alebo sťažnosti eviduje manažér kvality COP TD v dokumente „Evidencia odvolania a sťažností“.
- Pri vybavovaní odvolania alebo sťažností dodržíme nasledujúci postup:
 - a) odvolanie alebo sťažnosť musí byť podaná písomne,
 - b) zaeviduje sa v dokumente „Evidencia odvolania a sťažností“ a obsahuje tieto údaje:
 - dátum podania sťažnosti alebo odvolania,
 - identifikačné číslo sťažnosti alebo odvolania,
 - meno, názov sťažovateľa, resp. odvolávajúceho,
 - stručná charakteristika podania,
 - rozhodnutie vedúcej COP TD o spôsobe šetrenia a vybavenia podania,
 - záznam o spôsobe vyriešenia sťažnosti alebo odvolania;
 - c) o každom ústnom rokovaní so sťažovateľom, alebo odvolávajúcim vyhotovíme zápis v dvoch vyhotoveniach, z ktorých jeden je pre sťažovateľa, druhý sa uloží u manažéra kvality COP TD,
 - d) lehota na uplatnenie sťažnosti alebo odvolania voči výsledkom, alebo výkonu skúšok je 15 dní odo dňa oznámenia výsledkov skúšok,
 - e) lehota na odpoveď zo strany vedúcej COP TD je 30 dní odo dňa podania sťažnosti alebo odvolania, pokiaľ nie je dohodnutý iný termín. Odpoveď bude obsahovať spôsob riešenia sťažnosti alebo odvolania, alebo v prípade neopodstatnenosti zdôvodnené zamietnutie,
 - f) v prípade vyriešenia podania dohodou oboch zúčastnených strán, sa podanie uzavrie písomným protokolom o jeho vyriešení. Protokoly sa zakladajú u manažéra kvality COP TD,
 - g) v prípade, že sťažovateľ alebo odvolávajúci by nesúhlasil so spôsobom vyriešenia podania, môže sa odvolať prezidentke ATD SR.