

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A ODVOLÁNÍ

Stížnost může podat jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která si podala Žádost o certifikaci produktů B1 – B3 v režimu kvality Q CZ.

Stížnost lze podat na:

- a) postupy týkající se jednotlivých úkonů při certifikační činnosti,
- b) stížnost na chování či podjatost inspektorů.

Odvolání může podat adresát oznámením, kterým:

- a) vyjadřuje nesouhlas s rozhodnutím ve výrokové části hodnotící zprávy,
- b) se odvolá proti rozhodnutí o odebrání, pozastavení platnosti nebo nevydání certifikátu.

POSTUP CERTIFIKAČNÍHO ORGÁNU

1. Stížnosti na činnost či podjatost a odvolání proti rozhodnutí Certifikačního orgánu (dále jen „CO“) lze doručit **datovou schránkou ID DS: ugbaiq7** nebo **poštovní zásilkou s dodejkou na adresu: ÚKZÚZ, Oddělení chmele a certifikace produktů, Chmelařské náměstí 1612, 438 01 Žatec.**
2. Na anonymní stížnosti nebude brán zřetel.
3. CO doručenou stížnost nebo odvolání zaeviduje, vygeneruje číslo jednací a vloží do spisu, do kterého se vkládají všechny dokumenty včetně odpovědi.
4. O přijetí stížnosti nebo odvolání CO neprodleně informuje osobu, která stížnost nebo odvolání podala.
5. CO prověří oprávněnost stížnosti nebo odvolání. Pokud se stížnost nebo odvolání týká certifikační nebo dozorové činnosti, začne se jimi zabývat.
6. Vedoucí CO určí pracovníka, který odpovědně posoudí a ověří všechny nezbytné informace ke stížnosti nebo odvolání a vypracuje na ně odpověď (možná rozhodnutí) o výsledku a ukončení procesu vyřízení stížnosti nebo odvolání.
Vedoucí CO následně prověří a schválí proces vyřízení stížnosti nebo odvolání.
7. Odpověď žadateli ve smyslu oznámení o výsledku a ukončení procesu vyřizování stížnosti odesílá pověřený pracovník CO datovou schránkou, nebo poštou na doručenkou.
8. Oznámení CO o výsledku a ukončení procesu vyřizování stížnosti je konečné.
9. Lhůta pro vyřízení stížnosti nebo odvolání je max. 30 dnů od doručení.