



TECHNICKÝ A SKÚŠOBNÝ ÚSTAV STAVEBNÝ, n. o.
BUILDING TESTING AND RESEARCH INSTITUTE, Slovak Republic
Studená 3, 821 04 Bratislava

Certifikačný orgán na certifikáciu výrobkov
Inšpekčný orgán typu A

Vybavovanie sťažností a odvolaní na činnosti vykonávané Certifikačným orgánom na certifikáciu výrobkov alebo Inšpekčným orgánom typu A

Sťažnosti / odvolania na činnosti vykonávané Certifikačným orgánom na certifikáciu výrobkov (ďalej „CO“), Inšpekčným orgánom typu A (ďalej „IO“), Autorizovanej osoby SK04 (ďalej „AO“) alebo notifikovanej osoby 1301 (ďalej „NO“) v prípade, ak CO alebo IO koná v ich mene sa podávajú písomne na adresu kontaktnej osoby.

Adresa podávania odvolaní a sťažností:
Technický a skúšobný ústav stavebný, n. o.
Úsek posudzovania zhody
Studená 3
821 04 Bratislava

Kontaktná osoba:
Ing. Daša Kozáková
Tel.: 02 49228 110
Fax: 02 44453 617
e-mail: kozakova@tsus.sk
www.tsus.sk

Sťažnosti / odvolania na vedúcu CO, IO, AO alebo NO sa podávajú na adresu riaditeľky TSÚS.
Technický a skúšobný ústav stavebný, n. o..
sekretariát riaditeľky
Studená 3
821 04 Bratislava

Tel.: 02 49228 101
Fax: 02 44453 617
e-mail: info@tsus.sk
www.tsus.sk

Sťažnosti / odvolania na vydané rozhodnutie AO alebo NO sa podávajú v zmysle platných legislatívnych predpisov na adresu Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR.

Sťažnosti / odvolania na činnosti vykonávané inými akreditovanými subjektami TSÚS sa podávajú na vedúceho daného akreditovaného subjektu, resp. na sekretariát riaditeľky TSÚS.

Základnými predpismi na riešenie odvolaní, námietok a sťažností je Smernica TSÚS S 14, Príručka kvality CO na certifikáciu výrobkov a Príručka kvality IO a súvisiace interné smernice TSÚS a postupy vykonávania činnosti TSÚS. Uvedené dokumenty sú k nahliadnutiu klientom v TSÚS u kontaktnej osoby na podanie sťažnosti / odvolania.

Zákazník môže podať sťažnosť alebo odvolanie:

- proti návrhu zmluvy (napr.: cena, termín ukončenia),
- proti plánu počiatkovej inšpekcie alebo priebežného auditu / inšpekcie (napr.: obsah, časový rozsah, zloženie inšpekčnej komisie),
- proti nesprávnemu alebo neodbornému postupu pracovníkov CO alebo IO,
- proti zisteniam uvedeným v správe (pojmom „správa“ sa rozumie každý typ správy vydané CO, IO, AO alebo NO),
- proti vydanému dokumentu alebo rozhodnutiu CO, IO (aj v mene AO a NO).

Zákazník môže podať sťažnosť / odvolanie ústne alebo písomne.

Pri ústnom podaní žiada kontaktná osoba jednoznačné vyjadrenie zákazníka, či predkladá oficiálnu sťažnosť / odvolanie, alebo len žiada vysvetlenie postupu TSÚS. Ak ide o oficiálnu sťažnosť / odvolanie, kontaktná osoba sťažnosť / odvolanie zaznamená do knihy sťažností / odvolaní a bezodkladne sa riešením začne zaoberať. Súčasne vyzve zákazníka na predloženie dokladov a dôkazov podporujúcich jeho tvrdenie, bez ktorých sa sťažnosť / odvolanie nemôže preskúmať a vybaviť. Ďalej vyžiada od zákazníka kontakt, na ktorý mu bude oznámený výsledok.

Písomne podaná sťažnosť / odvolanie musí obsahovať:

- identifikačné údaje fyzickej alebo právnickej osoby, ktorá odvolanie podáva,
- presný popis vecnej podstaty odvolania,
- dôkazy podporujúce požiadavky zákazníka, prípadne jeho návrhy na riešenie.

Ak podanie neobsahuje všetky náležitosti potrebné na jeho riadne vybavenie, je zákazník vyzvaný, aby v stanovenej lehote potrebné náležitosti doplnil. V prípade nedoplnenia sa sťažnosť / odvolanie nemôže preskúmať a vybaviť, o čom je zákazník písomne informovaný.

Zákazník môže podať sťažnosť / odvolanie v týchto lehotách:

- obsah zaslanej správy do 10 dní od jej doručenia,
- začatie konania o zrušenie certifikátu do 10 dní od jeho doručenia,
- oznámenie o nevydaní certifikátu do 30 dní od jeho doručenia,
- zrušenie certifikátu do 30 dní od jeho doručenia,
- ostatné sťažnosti / odvolania do 10 dní.

V prípade stanovenia iného termínu na podanie sťažnosti / odvolania, sa tento uvádza priamo na vydanom dokumente, prípadne v sprievodnom liste k nemu.

Termíny a postup na riešenie sťažností / odvolaní sú riešené v PK CO, PK IO, resp. v legislatívnych predpisoch, podľa ktorých postupuje AO a NO pri výkone svojej činnosti.

Sťažnosti / odvolania sa musia vybavovať neodkladne, najneskôr však do 30 dní od ich doručenia.

O výsledku sa zákazník vždy informuje písomne.

Podanie sťažnosti / odvolania nevedie k žiadnym diskriminačným opatreniam voči klientovi.

Bratislava 1. decembra 2014