

Proces vybavovania odvolaní v certifikačnom orgáne CERTIWELD.

Každý klient, ktorý je z akýchkoľvek dôvodov nespokojný s rozhodnutím certifikačného orgánu, sa môže voči tomuto rozhodnutiu odvolať do 15 dní po jeho doručení. Odvolanie voči rozhodnutiu certifikačného orgánu klient adresuje na vedúceho certifikačného orgánu.

1. Proces prijímania odvolania

Každé odvolanie klienta sa musí zaevidovať. Vedúci certifikačného orgánu rozhodne o opodstatnenosti odvolania a o jeho spôsobe vybavenia. Do 14 dní od prijatia odvolania vedúci certifikačného orgánu potvrdí jeho doručenie osobe, ktorá ho podala a oznámi jej termín, dokedy bude o odvolaní rozhodnuté.

2. Proces hodnotenia a skúmania odvolania

Vedúci certifikačného orgánu preverí všetky fakty uvedené v odvolaní, pričom zoberie do úvahy aj výsledky predchádzajúcich podobných odvolaní.

3. Rozhodnutie o odvolaní

Rozhodnutie o odvolaní musia vypracovať alebo preskúmať a odsúhlasiť osoba/y, ktorá/é sa predtým neangažovala/i v predmete odvolania.

- V prípade, že bolo odvolanie oprávnené, vydá vedúci certifikačného orgánu nové rozhodnutie a predchádzajúce (rozporované) rozhodnutie zruší. Súčasne rozhodne o prijatí vhodnej nápravy a vykonaní nápravných činností, aby sa predmetný nedostatok neopakoval. Zároveň určí termín a zodpovedného za splnenie nápravných činností.
- V prípade, že certifikačný orgán odvolanie neakceptoval, vydá jeho vedúci negatívne rozhodnutie s upozornením na možnosť druhostupňového odvolania na Správnu radu.

4. Vedúci certifikačného orgánu poskytne osobe, ktorá odvolanie podala, oficiálnu správu o riešení, jeho výsledku a o skončení procesu vybavovania odvolania.

5. V prípade, že sa klient opätovne voči rozhodnutiu odvolá, vedúci certifikačného orgánu s predsedom Správnej rady dohodne spôsob vybavenia odvolania a oznámi ho klientovi, spolu s termínom vybavenia.

6. Výsledok šetrenia oficiálne oznámi predseda Správnej rady klientovi. Proti tomuto rozhodnutiu Správnej rady sa už nemožno odvolať.

7. V prípade, že Správna rada pri prešetrení odvolania zistí jeho oprávnenosť, prerokuje závery s vedúcim CO a požiadá ho o zmenu rozhodnutia.

8. Ak požiadavku Správnej rady vedúci CO akceptuje, vydá upravené rozhodnutie.

9. V prípade rozdielných stanovísk spor predložia orgánom, ktoré certifikačný orgán CERTIWELD akreditovali alebo autorizovali (SNAS, EWF).

Protidiskriminačné opatrenia

Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaní nesmie vyústiť do žiadnych diskriminačných činností proti osobe, ktorá odvolanie podala.