

Řešení ODVOLÁNÍ

certifikačního orgánu TDS SMS



1. VCO přijímá odvolání od uchazeče. Všechny podklady k odvolání zakládá VCO do složky (náležitě konkrétnímu odvolání) a do pořadače „**Stížnosti a odvolání**“.

2. VCO provádí přezkoumání platnosti odvolání a zajišťuje všechny potřebné informace pro prošetření odvolání.

3. Prošetření odvolání provádí **Technická správní rada (TSR)**. V rámci prošetření TSR prověří všechny dostupné informace k danému případu a rozhodne o závěrech šetření. O prošetření odvolání vede TSR zápis.

4. V případě, že veškeré shromážděné informace dokazují neoprávněnost odvolání – TSR odvolání zamítne.

5. V případě, že veškeré shromážděné informace dokazují oprávněnost odvolání – TSR pověří VCO, aby byla přijata příslušná opatření.

6. VCO je povinen neprodleně informovat uchazeče o vyřízení odvolání (o zamítnutí, popř. přijatých opatřeních).

7. VCO založí veškeré informace o daném odvolání do složky a pořadače „**Stížnosti a odvolání**“.

Řešení STÍŽNOSTÍ

certifikačního orgánu TDS SMS



1. VCO přijímá stížnost od osoby/instituce, která podává stížnost. Všechny podklady ke stížnosti zakládá VCO do složky (náležitě konkrétnímu odvolání) „**Stížnosti a odvolání**“.

2. VCO provádí ověření stížnosti na CO. VCO provede rozhodnutí, jak přijatou stížnost dále řešit.

3. V případě, že stížnost není relevantní, je v pravomoci VCO tuto stížnost zamítnout. O tomto kroku musí VCO neprodleně informovat toho, kdo stížnost podal.

4. V případě, že VCO může ze své pozice stížnost vyřídit - učiní tak. O tomto kroku musí VCO neprodleně informovat toho, kdo stížnost podal.

5. V případě, že veškeré shromážděné informace dokazují, že stížnost přesahuje kompetence VCO a mohla by být narušena nestrannost CO - svolává Ředitel CO **Technickou správní radu (TSR)**, která řeší konkrétní stížnost. O tomto kroku musí VCO neprodleně informovat toho, kdo stížnost podal.

6. VCO na základě jednání o stížnosti přijímá příslušná opatření, o kterých opět neprodleně informuje toho, kdo stížnost podal.

7. VCO je povinen neprodleně informovat toho, kdo stížnost podal, o všech skutečnostech, které se konkrétní stížnosti týkají.

8. VCO založí veškeré informace o dané stížnosti do složky „**Stížnosti a odvolání**“.

9. V případě, že jde o stížnost na certifikovaného uchazeče - sdělí VCO tuto skutečnost certifikovanému uchazeči.

10. VCO po jednání s klientem posoudí závažnost stížnosti a v souladu se svými pravomocemi rozhodne zda stížnost a reakci na ni pro věří mimořádným dozorovým auditem, nebo pravidelným dozorovým auditem.

11. VCO naplánuje mimořádný dozor s cílem zajistit nepřetržitý soulad s certifikačním programem.

12. VCO naplánuje pravidelný dozor.