

Zdokumentovaný postup pri sťažnostiach a odvolaniach

Zákazník má právo podať sťažnosť alebo odvolanie v lehote do siedmich dní od vykonania inšpekcie, na ktorej výsledok sa sťažuje alebo odvoláva a to písomnou formou na adresu IO - ROŠ spol. s r.o., Mesačná 7, 82102 Bratislava. Za vybavenie sťažnosti zodpovedá konateľ (vedúci IO). Pri vybavovaní sťažnosti alebo odvolania spoločnosť ROŠ spol. s r.o. postupuje nezáujato a objektívne.

Po doručení sťažnosti alebo odvolania manažér kvality zabezpečí ich objektívne posúdenie na základe čoho sa uplatnia práva zákazníka. ROŠ spol. s r.o. ako IO registruje a vyjadruje sa ku každej sťažnosti alebo odvolaniu, ktoré sú mu doručené. Manažér kvality zaeviduje sťažnosť alebo odvolanie a prešetrí ich opodstatnenosť. V lehote 15 dní zašle oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti alebo odvolania v ktorom je uvedená opodstatnenosť alebo jej neopodstatnenosť.

Sťažnosť:

Podaním sťažnosti sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo záujmov alebo upozorňuje na konkrétne nedostatky pri inšpekčnej činnosti.

Sťažnosť musí obsahovať:

- Meno, priezvisko, príp. názov organizácie, adresa(e-mail).
- Predmet sťažnosti, nedostatky na ktoré upozorňuje, čoho sa domáha.
- Podpis sťažovateľa.

Sťažnosť podaná anonymne alebo bez podpisu je odložená a ak do 5-tich dní nie je sťažnosť podpísaná je odložená bez vybavenia.

Manažér kvality do 5-tich dní odo dňa doručenia sťažnosti informuje sťažovateľa o prijatí a zaevidovaní doručenej sťažnosti.

V prípade že je sťažnosť oprávnená, vedúci inšpekčného orgánu informuje sťažovateľa o výsledku a ukončení šetrenia.

V prípade že sťažnosť nie je opodstatnená, vedúci inšpekčného orgánu sťažovateľovi túto skutočnosť oznámi v čo najkratšom čase.

Doručené sťažnosti sú manažérom kvality zaevidované vo formulári F03 pod evidenčným číslom. Pridelené evidenčné číslo bude uvedené na všetkých dokumentoch súvisiacich so šetrením. Aby nedošlo ku konfliktu záujmov nemôže byť zamestnanec, ktorý sa zúčastnil inšpekčnej činnosti poverený šetrením sťažnosti.

Ak sa pri šetrení zistí spochybnenie zo strany IO, následne sa prijmu nápravné opatrenia, aby sa predišlo k opakovaním pochybeniam.

Odvolanie:

Podaním odvolania podávateľ žiada o nové zváženie nepriaznivého rozhodnutia inšpekčného orgánu vo veci vykonanej inšpekcie.

Odvolanie proti rozhodnutiu inšpekčného orgánu musí byť podané písomne na adresu inšpekčného orgánu do 7 dní po jeho doručení.

Odvolanie musí obsahovať:

- Meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, alebo korešpondenčnú adresu pokiaľ nie je totožná s trvalým pobytom.
- Predmet odvolania - proti ktorému rozhodnutiu je odvolanie podané
- Podpis odvolávaného

Vedúci inšpekčného orgánu je zodpovedný za vybavenie doručeného odvolania. Vedúci inšpekčného orgánu potvrdí prijatie odvolania do 5-tich dní odo dňa doručenia. Informuje odvolávajúceho o začatí prešetrenia, výsledku a ukončení šetrenia.

V prípade neopodstatnenosti odvolania IO o tom písomne informuje odvolávajúceho.

Doručené odvolania sú manažérom kvality zaevidované vo formulári F03 pod evidenčným číslom. Pridelené evidenčné číslo bude uvedené na všetkých dokumentoch súvisiacich so šetrením.

Aby nedošlo ku konfliktu záujmov, nemôže byť zamestnanec ktorý sa zúčastnil inšpekčnej činnosti poverený šetrením odvolávania.

V prípade opodstatnenosti odvolávania sa prijmu nápravné opatrenia, aby sa predišlo k opakovaným pochybeniam a vedúci inšpekčného orgánu vydá nové rozhodnutie a predchádzajúce rozhodnutie bude zrušené.