

ŽELEZNICE SLOVENSKEJ REPUBLIKY
VÝSKUMNÝ A VÝVOJOVÝ ÚSTAV ŽELEZNÍC

CERTIFIKAČNÝ ORGÁN OSÔB
NEDEŠTRUKTÍVNEHO SKÚŠANIA
NA DRÁHACH

SMERNICA COO NSD č. 4
Prvé vydanie

Výtlačok č.: 1

SMERNICA PRE VYBAVOVANIE ODVOLANÍ
A SŤAŽNOSTÍ

Účinnosť: 01.03.2016

Schválené vedúcou COO NSD, dňa: 20.11.2015
Vedúca COO NSD: Ing. Andrea Baková

2016

1. Pojmy a definície

Odvolanie - v zmysle tejto smernice je to žiadosť žiadateľa, kandidáta alebo certifikovanej osoby, vzťahujúca sa na opätovné zváženie akéhokoľvek rozhodnutia COO NSD, ktoré sa týka ním požadovaného stavu certifikácie podľa EN ISO 9712:2012, vyhlášky UIC 960, smernice COO NSD č. 1 a ďalších nadväzujúcich dokumentov, ktoré sú uvedené v smernici COO NSD č. 1.

Sťažnosť - v zmysle tejto smernice, je to prejav nespokojnosti, inej ako v odvolaní, prípadne nesúhlasu so spôsobom vykonávania kvalifikácie a certifikácie osôb podľa EN ISO 9712:2012, vyhlášky UIC 960, smernice COO NSD č. 1/2016 a ďalších nadväzujúcich dokumentov, ktoré sú uvedené v smernici COO NSD č. 1.

2. Podanie odvolania, resp. sťažnosti

- 2.1 Odvolanie môže podať každá právnická alebo fyzická osoba, ktorá je v postavení účastníka v procese (systéme) kvalifikácie a certifikácie osôb podľa EN ISO 9712:2012, vyhlášky UIC 960 a smernice COO NSD č. 1.
- 2.2 Sťažnosť môže podať každá právnická alebo fyzická osoba.
- 2.3 Odvolanie, resp. sťažnosť musí byť podaná iba písomnou formou na adresu COO NSD:

**Certifikačný orgán osôb nedeštruktívneho skúšania na dráhach
pri Výskumnom a vývojovom ústave železníc
Nobelova 50
831 02 Bratislava**

3. Vybavovanie odvolaní, resp. sťažností

- 3.1 Doručené odvolanie, resp. sťažnosť, ako aj prípad odoslanej pošty, je zaevidované v Knihe pošty (Podací denník) COO NSD, ktorú vedie certifikačný pracovník a kontroluje vedúci COO NSD.
- 3.2 Za vybavenie odvolania, resp. sťažnosti zodpovedá vedúci COO NSD.
- 3.3 Do 15 kalendárnych dní od zaevidovania odvolania, resp. sťažnosti v Knihe pošty COO NSD musí COO NSD autorovi odvolania, resp. sťažnosti písomne odpovedať a to jednou z nasledujúcich foriem:
 - odvolanie, resp. sťažnosť vybaviť,
 - pokiaľ nie je možné do stanoveného termínu (t.j. 15 dní) odvolanie, resp. sťažnosť vybaviť, informovať pisateľa o postupe vybavovania a konečnom termíne definitívneho vybavenia jeho odvolania, resp. sťažnosti,
 - zdôvodniť odmietnutie odvolania, resp. sťažnosti.
- 3.4 Odpoveď pisateľovi odvolania, resp. sťažnosti je z COO NSD odoslaná doporučeným listom.

4. Možnosť opätovného odvolania sa autora odvolania, resp. sťažnosti

- 4.1 Pokiaľ nie je pisateľ odvolania, resp. sťažnosti s vybavením odvolania, resp. sťažnosti spokojný, má právo do 15 kalendárnych dní od doručenia vybaveného odvolania, resp. sťažnosti podať opätovné odvolanie Výboru pre certifikačnú schému (VCS), v zastúpení jeho predsedom, a to cestou COO NSD (adresa je uvedená v bode 2.3).
- 4.2 Pokiaľ autor odvolania, resp. sťažnosti nedodrží uvedené termíny, nemôže už ďalšie odvolanie, resp. sťažnosť týkajúce sa rovnakej veci podať alebo sa v rovnakej veci odvolať.
- 4.3 VCS, v zastúpení jeho predsedom, môže podľa povahy odvolania, resp. sťažnosti túto vybaviť sám, alebo môže vytvoriť skupinu nezávislých odborníkov, ktorí sa budú problematikou zaoberať a vypracujú odborný posudok.
- 4.4 VCS, v zastúpení jeho predsedom, musí písomne odpovedať do 15 kalendárnych dní od doručenia odvolania, resp. sťažnosti. Písomná odpoveď predstavuje buď konečné rozhodnutie, alebo bude obsahovať konkrétny termín a spôsob vybavenia odvolania, resp. sťažnosti. Odpoveď posielajú VCS doporučeným listom.

- 4.5 Autor odvolania, resp. sťažnosti sa môže ku spôsobu vybavenia (najmä k jednotlivým členom skupiny nezávislých odborníkov) vyjadriť.
- 4.6 Rozhodnutie VCS podpisuje jeho predseda.
- 4.7 Proti rozhodnutiu VCS nie je možnosť ďalšieho odvolania.

5. Vedenie agendy

- 5.1 Vedúci COO NSD je povinný viesť agendu vybavovania odvolaní, resp. sťažností. Kedykoľvek na požiadanie VCS musí predložiť informáciu o odvolaniach, resp. sťažnostiach, spôsobe ich vybavovania a o prijatých opatreniach na odstránenie uznaných príčin, ktoré boli uvedené v týchto odvolaniach, resp. sťažnostiach.
- 5.2 Vedúci COO NSD raz za rok predkladá písomnú informáciu VCS o počte zaslaných odvolaní, resp. sťažností, spôsobe ich vybavenia a plnenia prijatých opatrení na docelenie nápravy, vrátane účinnosti týchto opatrení.