

Stížnosti a odvolání

DNV GL-Business Assurance má zavedený a dokumentovaný proces, který zajišťuje, že jsou stížnosti a odvolání zainteresovaných stran řešeny strukturovaně a v co nejkratší lhůtě. Oceňujeme jakoukoliv zpětnou vazbu, která nám může pomoci zlepšit naši práci. Všechny stížnosti jsou brány vážně a uděláme maximum pro to, aby náš výkon splňoval očekávání.

Tento proces je aplikován na stížnosti jakékoliv zainteresované strany. Zainteresovanou stranou může být náš zákazník, majitel certifikačního schématu, regulační orgány a třetí strany (např. zákazník našeho certifikovaného zákazníka a jiné).

Stížnost je běžně vyjádřením nespokojenosti zasláným na DNV GL-Business Assurance a může souviset s:

1. rozhodnutím v certifikačním procesu, poskytnutím našich služeb, obsahem služeb, organizací naší práce apod.
2. výkonem držitele certifikátu DNV GL (stížnost třetí strany).

Odvolání je situace, kdy zainteresovaná strana nesouhlasí s rozhodnutím DNV GL-Business Assurance, související například s pozastavením nebo ukončením platnosti certifikátu a s rozhodnutími a odpověďmi na vznesenou stížnost.

Níže je uveden výtah z procesů.

Řešení stížností

Písemná stížnost může být zaslána formou e-mailu, nebo dopisu (kontaktní informace níže) a měla by minimálně obsahovat následující:

- jméno osoby vznášející stížnost
- název společnosti (pokud relevantní)
- poštovní a/nebo e-mailovou adresu
- odkaz na službu, kancelář, oblast apod.
- důvod stížnosti.

Stížnost bude zaregistrována příslušnou místní jednotkou DNV GL, bude určena osoba odpovědná za její řešení a bude také informováno příslušné vedení.

- První reakce na stížnost bude zaslána do 5 pracovních dní, minimálně jako potvrzení jejího obdržení.

- Stížnost bude vyhodnocena na základě shromážděných informací, bude analyzována a budou přijata a implementována nápravná opatření.
- O řešení stížnosti budou udržovány příslušné záznamy.
- Autorizovaná osoba DNV GL, která nebyla součástí řešení stížnosti, zašle písemnou odpověď na stížnost, která bude obsahovat výstup z procesu řešení a rozhodnutí DNV GL. Stěžovatel bude informován o možnosti se vůči rozhodnutí odvolat, pokud nebude odpověď uspokojivá.
- Stížnost na držitele certifikátu by měla nejdříve být vznesena držiteli certifikátu, až poté DNV GL.

Odvolání

Pokud DNV GL obdrží žádost o odvolání související např. s vyřízením stížnosti nebo s rozhodnutím o certifikaci (včetně např. pozastavení nebo zrušení platnosti certifikátu), bude postupovat následovně:

- Odvolání bude zaregistrováno příslušnou jednotkou DNV GL.
- Odvolateli zašle potvrzení o přijetí odvolání.
- Příklad a odvolání budou řešeny příslušnými členy vedení, kteří nebyli zahrnuti do rozhodnutí, vůči kterému bylo podáno odvolání. Příklad může být prezentován osobám nezávislým vůči DNV GL, aby vyjádřili svůj názor (např. Komise nestrannosti)
- Odvolatel bude písemně informován o výstupu/rozhodnutí z odvolacího procesu.
- Z procesu odvolání budou udržovány příslušné záznamy.

Důvěrnost

Stížnosti na výkon našich zákazníků budou standardně zaslány daným zákazníkům, aby je zvážili a reagovali na ně. Všechny ostatní stížnosti budou považovány za důvěrné, pokud nebude se stěžovatelem dohodnuto jinak.

Kontakt

DNV GL Business Assurance Czech Republic s.r.o
Thákurova 531/4
160 00 Praha 6
Česká republika

DNV GL Business Assurance Slovakia s. r. o.
Sabinovská 8
821 02 Bratislava

prg@dnvgl.com