

Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s. Priemyselná 10, 921 79 Piešťany Skúšobné laboratórium TAVOS, a. s. Bratislavská cesta 3588, 921 79 Piešťany	Strana: 1 z 10
	Vydanie: 1.
Dokumentácia: Procesy	Dátum vydania: 27.9.2018
	Platnosť od: 1.10.2018
Názov dokumentácie:	Vydal: SL TAVOS, a. s.
Číslo dokumentácie: P-01 Sťažnosti	Výtlačok č.: 1

Proces - 01

Sťažnosti

Číslo výtlačku	Držiteľ výtlačku
1	Vedúci skúšobného laboratória
2	Manažér kvality SL

	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval	Ing. Antalová Silvia	25.9.2018	
Preskúmal	Mgr. Komadelová	27.9.2018	
Schválil	Ing. Antalová Silvia	27.9.2018	

Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s. Priemyselná 10, 921 79 Piešťany Skúšobné laboratórium TAVOS, a. s. Bratislavská cesta 3588, 921 79 Piešťany	Strana: 2 z 10
	Vydanie: 1.
Dokumentácia: Procesy	Dátum vydania: 27.9.2018
	Platnosť od: 1.10.2018
Názov dokumentácie:	Vydal: SL TAVOS, a. s.
Číslo dokumentácie: P-01 Sťažnosti	Výtlačok č.: 1

Obsah

1. Úvod.....	5
2. Použité skratky.....	5
3. Použitá dokumentácia	5
4. Základné pojmy	5
5. Zodpovednosti a právomoci.....	6
6. Vybavovanie sťažností.....	6
6.1 Podávanie sťažností	6
6.2 Evidencia sťažností.....	7
6.3 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti	7
6.4 Lehota na vybavenie sťažnosti	8
6.5 Postup vybavovania sťažnosti	8
6.6 Oznámenie o vybavení sťažnosti.....	9
6.7 Kontrola vybavovania sťažností.....	9
Oboznámenie pracovníkov.....	10

Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s. Priemyselná 10, 921 79 Piešťany Skúšobné laboratórium TAVOS, a. s. Bratislavská cesta 3588, 921 79 Piešťany	Strana: 5 z 10
	Vydanie: 1.
Dokumentácia: Procesy	Dátum vydania: 27.9.2018
	Platnosť od: 1.10.2018
Názov dokumentácie:	Vydal: SL TAVOS, a. s.
Číslo dokumentácie: P-01 Sťažnosti	Výtlačok č.: 1

1. Úvod

Cieľom Procesu sťažností je zabezpečenie dôveryhodnosti SL TAVOS, a. s. (ďalej len SL). Pre zabezpečenie tejto dôveryhodnosti je dôležité objektívne, včasné, úplné a účinné vybavovanie sťažností.

Tento proces popisuje spôsob a postupy pri vybavovaní sťažností.

2. Použité skratky

IP – interný predpis

SL – Skúšobné laboratórium

TAVOS, a. s. – Trnavská vodárenská spoločnosť, akciová spoločnosť

3. Použitá dokumentácia

ISO/IEC 17025:2017	Všeobecné požiadavky na kompetenciu skúšobných a kalibračných laboratórií
STN EN ISO 9001	Systémy manažérstva kvality. Požiadavky
Zákon 9/2010 Z. z.	Zákon o sťažnostiach

4. Základné pojmy

V tejto smernici platia všeobecné definície podľa zákona 9/2010 Z. z.

Sťažnosť – podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým

- sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) SL,
- poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah príslušného orgánu

Sťažnosťou nie je podanie, ktoré :

- má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu
- obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavovaním ako sťažnosti by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa zákona č. 215/2004 Z. z.
- smeruje proti rozhodnutiu, ktoré bolo vydané iným orgánom

Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s. Priemyselná 10, 921 79 Piešťany Skúšobné laboratórium TAVOS, a. s. Bratislavská cesta 3588, 921 79 Piešťany	Strana: 6 z 10
	Vydanie: 1.
Dokumentácia: Procesy	Dátum vydania: 27.9.2018
	Platnosť od: 1.10.2018
Názov dokumentácie:	Vydal: SL TAVOS, a. s.
Číslo dokumentácie: P-01 Sťažnosti	Výtlačok č.: 1

5. Zodpovednosti a právomoci

Tabuľka 1 Matica zodpovednosti

	Pracovná pozícia	VSL	MK	PP	OSP
Krok	Činnosť				
1	Evidencia sťažnosti	I	Z/V	I	I
2	Prešetrovanie a vybavenie sťažnosti	Z/V/R	I	S	S
3	Rozhodnutie	Z/V/R	I	S	I
4	Oznámenie o vybavení sťažnosti	I	Z/V	S	I
5	Kontrola vybavenie sťažnosti	Z/V	I	S	I

Legenda k tabuľke 1:

Pracovná pozícia:

VSL - vedúci SL

MK - manažér kvality

PP - poverený pracovník

OSP - ostatný pracovníci

Činnosti:

R - rozhoduje

Z - zodpovedá

V - vykonáva

S - spolupracuje

I - informovaný

6. Vybavovanie sťažností

Tento proces je verejne dostupný bez požiadania na webovej stránke www.tavos.sk v záložke skúšobné laboratórium.

6.1 Podávanie sťažností

Sťažnosť sa podáva písomne alebo elektronicky:

- Písomne na adresu: Trnavská vodárenská spoločnosť, a. s. Priemyselná 10, 921 79 Piešťany, Skúšobné laboratórium
- Emailom na adresu: laboratorium@tavos.sk

Sťažnosti sa evidujú v Knihe evidencie sťažností (SL TAVOS, a. s. 4.2.4.1.4).

Sťažnosť musí obsahovať :

- meno a priezvisko a adresu trvalého/prechodného bydliska sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu,

Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s. Priemyselná 10, 921 79 Piešťany Skúšobné laboratórium TAVOS, a. s. Bratislavská cesta 3588, 921 79 Piešťany	Strana: 7 z 10
	Vydanie: 1.
Dokumentácia: Procesy	Dátum vydania: 27.9.2018
	Platnosť od: 1.10.2018
Názov dokumentácie:	Vydal: SL TAVOS, a. s.
Číslo dokumentácie: P-01 Sťažnosti	Výtlačok č.: 1

- názov, sídlo a meno a priezvisko oprávnenej osoby za ňu konať ak ide o právnickú osobu
- podpis podávateľa

Ak nie je sťažnosť podpísaná môže vedúci SL rozhodnúť o jej odložení. O odložení sťažnosti vedúci SL alebo ním poverený pracovník musí oboznámiť sťažovateľa do 14 dní od doručenia sťažnosti.

Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí jednoznačne obsahovať proti komu smeruje a na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“).

Ak sťažnosť nemá náležitosti podľa predchádzajúceho odseku tohto procesu alebo ak nie je zrozumiteľná alebo pre jej vybavenie sú potrebné ďalšie údaje, ktoré nie sú uvedené, je potrebné zabezpečiť ich doplnenie.

Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

6.2 Evidencia sťažností

V SL sa vedie evidencia podania sťažnosti oddelene od ostatných písomností, tak aby obsahovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažnosti. Sťažnosti sú evidované v Knihe evidencie sťažností.

Evidencia sťažností obsahuje:

- a) dátum doručenia,
- b) evidenčné číslo,
- c) názov a adresu sťažovateľa,
- d) predmet sťažnosti,
- e) meno pracovníka, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavovanie,
- f) výsledok šetrenia sťažnosti,
- g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- h) dátum odoslania oznámenia o výsledku šetrenia sťažnosti.

V prípade opakovanej sťažnosti sa táto eviduje v roku, v ktorom bola doručená, a uvedie sa aj číslo sťažnosti s ktorou súvisí.

Sťažovateľ je informovaný písomnou formou o prijatí a riešení jeho sťažnosti.

6.3 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

Spôsob prešetrenia a vybavenia sťažnosti určí vedúci SL TAVOS, a. s.

Na vybavenie sťažnosti podanej voči vedúcemu SL je príslušný priamy nadriadený.

Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti ktorému smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s. Priemyselná 10, 921 79 Piešťany Skúšobné laboratórium TAVOS, a. s. Bratislavská cesta 3588, 921 79 Piešťany	Strana: 8 z 10
	Vydanie: 1.
Dokumentácia: Procesy	Dátum vydania: 27.9.2018
	Platnosť od: 1.10.2018
Názov dokumentácie:	Vydal: SL TAVOS, a. s.
Číslo dokumentácie: P-01 Sťažnosti	Výtlačok č.: 1

Z vybavenia sťažnosti je vylúčený:

- a) pracovník SL ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) ten, o koho predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi alebo predmetu sťažnosti.

6.4 Lehota na vybavenie sťažnosti

- (1) SL je povinné vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
- (2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci SL predĺžiť lehotu podľa predchádzajúceho odseku o 30 pracovných dní.
- (3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jeho doručenia do SL.

6.5 Postup vybavovania sťažnosti

Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu, bez zreteľa na to, kto ju podal. Každú sťažnosť musí posúdiť vedúci SL, či sa týka činnosti SL. Vedúci SL poverí pracovníka spôsobilého v danej odbornosti alebo v prípade sťažnosti väčšieho charakteru vytvorí komisiu na prešetrenie sťažnosti.

Poverený pracovník, alebo komisia po doručení oprávnenej sťažnosti vykoná dôkladnú analýzu všetkých možných príčin problému a navrhne nápravné opatrenia na ich odstránenie a zabránenie aby sa v budúcnosti nevyskytli a neopakovali. V prípade závažnejších nedostatkov MK zabezpečí vykonanie mimoriadneho auditu.

Z prešetrenia každej sťažnosti sa vyhotoví záznam, Záznam z prešetrenia sťažnosti (SL TAVOS, a.s. 4.2.4.1.13), ktorý je súčasťou spisu danej sťažnosti. Záznam obsahuje:

- predmet sťažnosti,
- označenie koho/čoho sa sťažnosť týkala,
- miesto a čas prešetrenia predmetu sťažnosti,
- preukázané zistenia,
- dátum vyhotovenia záznamu,
- mená, priezviská a podpisy pracovníkov, ktorí sťažnosť prešetrovali,
- mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú, a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisu,
- ak sa zistili nedostatky, povinnosť vedúceho SL alebo povereného pracovníka:
 - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
 - vykonať kontrolu prijatých nápravných opatrení
 - oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia.

Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s. Priemyselná 10, 921 79 Piešťany Skúšobné laboratórium TAVOS, a. s. Bratislavská cesta 3588, 921 79 Piešťany	Strana: 9 z 10
	Vydanie: 1.
Dokumentácia: Procesy	Dátum vydania: 27.9.2018
	Platnosť od: 1.10.2018
Názov dokumentácie:	Vydal: SL TAVOS, a. s.
Číslo dokumentácie: P-01 Sťažnosti	Výtlačok č.: 1

6.6 Oznámenie o vybavení sťažnosti

Výsledok preverenia sťažnosti SL oznamuje sťažovateľovi písomnou dokumentovanou formou „Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti“(SL TAVOS, a. s. 4.2.4.1.14).

Oznámenie musí obsahovať:

- či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená,
- ak je sťažnosť opodstatnená v oznámení sa uvedú aj opatrenia, ktoré boli prijaté, alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov,
- ak nemožno sťažnosť prešetriť SL to bez zbytočného odkladu oznámi sťažovateľovi.

Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, v oznámení o výsledku prešetrenia sa údaje uvedú ku každému bodu osobitne.

Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

Ak sťažovateľ opakovane podá sťažnosť v tej istej veci SL prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená. Výsledok kontroly oznámi sťažovateľovi písomne.

6.7 Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu vykonáva vedúci SL.

Vedúci SL je povinný kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin vzniku riadne plnia.

Za nesprávne prešetrenie sťažnosti alebo jej nesprávne vybavenie je vedúci SL povinný vyvodit' dôsledky voči zodpovedným pracovníkom SL alebo upraviť právnu zodpovednosť za porušenie povinnosti.

Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s. Priemyselná 10, 921 79 Piešťany Skúšobné laboratórium TAVOS, a. s. Bratislavská cesta 3588, 921 79 Piešťany	Strana: 10 z 10
	Vydanie: 1.
Dokumentácia: Procesy	Dátum vydania: 27.9.2018 Platnosť od: 1.10.2018
Názov dokumentácie: Číslo dokumentácie: P-01 Sťažnosti	Vydal: SL TAVOS, a. s. Výtlačok č.: 1

Oboznámenie pracovníkov

Meno pracovníka	Dátum oboznámenia	Podpis pracovníka
Ing. Antalová Anna		
Ing. Antalová Silvia		
Mgr. Čišecká Erika		
Hornáková Daniela		
Bc. Hrnčárová Ľubica		
Bc. Hudcovič Henrich		
Mgr. Komadelová Terézia		
Ing. Krajčíriková Anna		
Segešová Janka		
Bc. Suchopová Mária		
Ing. Škorík Ján		
Bc. Tvrdá Mária		