

## **Postup řešení stížností/odvolání**

1. Stížnosti na CO/ odvolání proti rozhodnutí CO v oblasti certifikace systémů managementu (kvality, environmentu, BOZP) je nutno podat písemnou formou. Při procesu vyřizování stížností/odvolání jsou vždy zajištěna pravidla důvěrnosti.

### **Způsob podání stížnosti/odvolání:**

- poštou
- e-mailem - [info@bestquality.cz](mailto:info@bestquality.cz)
- formou dotazu z [www.stránek](http://www.stránek) (viz [www.bestquality.cz](http://www.bestquality.cz), dotaz)

### **Náležitosti podané stížnosti/odvolání:**

- Informace čeho se stížnost/odvolání týká
- Adresa (poštovní /e-mail), telefon stěžovatele
- Jméno a příjmení stěžovatele

### **Anonymní stížnosti/odvolání CO eviduje, ale nevyřizuje!**

2. CO registruje zasláné stížnosti/odvolání a zašle stěžovateli potvrzení o přijetí stížnosti/odvolání na uvedený kontakt, do 10-ti dnů.
3. CO zajistí a prošetří dostupné informace ke stížnost/odvolání a rozhodne o tom, zda je stížnost/odvolání oprávněná/é, do 30-ti dnů.
4. V případě oprávněné stížnosti/odvolání zajistí CO nápravu.
5. CO informuje stěžovatele (písemnou formou) o výsledku.