

	<b>Postup pri vybavovaní sťažností, pripomienok a odvolaní Organizátora skúšok PT</b>	V01
		Strana 1 / 1

**Sťažnosti** týkajúce sa všeobecnej činnosti Organizátora PT môžu uplatniť účastníci PT, resp. tretie strany kedykoľvek. Takéto sťažnosti sa vybavujú v súlade so zásadami zákona o sťažnostiach.

Hlavné zásady riešenia sťažností a odvolaní k činnosti Organizátora PT sú uvedené v kap. 8.2 ZPK. Všetky sťažnosti a odvolania týkajúce sa činnosti Organizátora PT sa evidujú v knihe sťažností. Postup pri vybavovaní predložených sťažností a sporov týkajúcich sa činnosti Organizátora PT sa riadi podľa SK-P06-03 Sťažnosti, reklamácie, pripomienky a odvolania. Poverený zamestnanec pre vybavovanie sťažností a odvolaní týkajúcich sa činnosti Organizátora PT je nezainteresovaná osoba.

Sťažnosti sa môžu týkať rôznych aspektov činnosti SLM v rámci jednotlivých zákaziek, napr.:

- ceny prác,
- termínu ukončenia,
- výberu a spôsobu uplatnenia technických špecifikácií alebo iných kritérií,
- personálneho zloženia pracovníkov,
- formálnych nedostatkov v záverečných dokumentoch,
- nesprávneho alebo neodborného postupu SLM,
- nedodržanie legislatívnych požiadaviek
- nevhodného správania sa zamestnancov SLM, atď.
- vrátenie odovzdaného predmetu v poškodenom stave

Sťažnosti môžu byť oznámené SLM ústne/telefonicky, v písomnej forme, prostredníctvom elektronickej pošty.

Poverený zamestnanec vybavuje sťažnosť v týchto lehotách:

- do 30 dní od doručenia sťažnosti SLM,
- do 60 dní, ak je potrebná súčinnosť tretej osoby alebo iného orgánu,
- do 90 dní v náročných prípadoch, a to len so súhlasom riaditeľa SLM.

V prípade sťažností, ktorých vybavenie presahuje 30-dňovú lehotu, poverený zamestnanec písomne oznámi bez zbytočného odkladu predĺženie základnej 30-dňovej lehoty sťažovateľovi spolu s dôvodmi predĺženia.

Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia SLM.

Pripomienky ku konkrétnemu programu PT môžu uplatniť účastníci porovnávacieho merania v ktorejkoľvek etape procesu, najneskôr do termínu uvedeného v organizačných a technických pokynoch. Po ukončení programu PT (po odoslaní záverečnej správy) nie je možné reklamovať hodnotenie výkonnosti účastníka.

**Odvolania** týkajúce sa hodnotenia výkonnosti rieši organizátor ako pripomienky (reklamácie).

Účastníci programu PT po doručení návrhu záverečnej správy majú možnosť zaslať prostredníctvom web aplikácie **pripomienky** k hodnoteniu ich výkonnosti. Organizátor PT svoje stanovisko k pripomienkam uvádza vo web aplikácii v konkrétnom programe PT a u účastníka programu PT, ktorý nesúhlasnú pripomienku uplatnil.