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

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

Odvolania týkajúce sa hodnotenia výkonnosti rieši Poskytovateľ PT ako pripomienky (reklamácie) priamo prostredníctvom web aplikácie.

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.

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