

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu: Procesy a postupy pro CO	Kód: kód	Vydání: 1	Revize: 0
			Platí od: datum	

Obsah

1	OBSAH	2
2	PŘEHLED ZMĚN A REVIZÍ	4
3	ÚLOHA DOKUMENTU	4
4	ÚVOD	5
4.1	PLATNOST A POUŽITÍ DOKUMENTU	5
4.2	PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI.....	5
5	HLAVNÍ PROCESY	6
5.1	CERTIFIKAČNÍ ŘÍZENÍ.....	6
5.1.1	<i>Politiky a zásady uplatňované certifikačním orgánem</i>	6
5.1.2	<i>Předběžné informace</i>	6
5.1.3	<i>Přihlašování</i>	6
5.1.3.1	Pravomoci a odpovědnosti.....	7
5.1.4	<i>Certifikační zkouška</i>	7
5.1.5	<i>Opravná certifikační zkouška</i>	8
5.1.6	<i>Omluvy žadatelů, odložení termínu</i>	8
5.1.7	<i>Písemný projekt</i>	8
5.1.7.1	Pravomoci a odpovědnosti.....	9
5.1.8	<i>Test</i>	9
5.1.8.1	Pravomoci a odpovědnosti.....	10
5.1.9	<i>Ústní zkouška</i>	10
5.1.9.1	Pravomoci a odpovědnosti.....	11
5.1.10	<i>Udělení certifikátu</i>	12
5.1.10.1	Udělení a tisk certifikátu, razítka	12
5.1.10.2	Předání certifikátu, zveřejnění, používání	12
5.1.10.3	Pravomoci a odpovědnosti	13
5.1.11	<i>Žádosti o výjimky</i>	13
5.1.12	<i>Vedení záznamů z certifikačního řízení</i>	14
5.1.13	<i>Zkušební komise</i>	14
5.1.13.1	Ustavení, složení a obecné kompetence zkušebních komisí.....	14
5.1.13.2	Práce zkušební komise	14
5.2	UDRŽOVÁNÍ A UKONČOVÁNÍ CERTIFIKÁTU	15
5.2.1	<i>Dohledy – chybí schválení programovou komisí</i>	15
5.2.1.1	Předmět kontrolní činnosti.....	15
5.2.1.2	Dohled nad držitelem certifikátu	15
5.2.1.3	Kontrola na místě	15
5.2.1.4	Využití poznatků jiných subjektů	15
5.2.1.5	Řešení zjištěných nedostatků	15
5.2.1.6	Pravomoci a odpovědnosti.....	17
5.2.2	<i>Recertifikace</i>	18
5.2.2.1	Obsah recertifikace.....	18
5.2.2.2	Proces recertifikace.....	18
5.2.3	<i>Pozastavení a obnovení platnosti</i>	20
5.2.3.1	Pozastavení platnosti certifikátu	20
5.2.4	<i>Ukončení platnosti certifikátu, prodlužování platnosti</i>	21
5.2.5	<i>Odebrání certifikátu</i>	22
5.2.5.1	Odebrání certifikátu.....	22
5.3	STÍŽNOSTI A ODVOLÁNÍ	23
5.3.1	<i>Podání</i>	23
5.3.1.1	Pravomoci a odpovědnosti.....	23
5.3.2	<i>Stížnosti</i>	24
5.3.2.1	Stížnosti na práci CO.....	24
5.3.2.2	Stížnosti na držitele certifikátu	25
5.3.3	<i>Odvolání</i>	26
5.3.4	<i>Pravomoci a odpovědnosti</i>	27

6	PŘÍLOHY	28
6.1	SLIB MLČENLIVOSTI	28
6.2	VZORY ZÁZNAMŮ	29
	<i>Evidence stížností a odvolání.....</i>	<i>29</i>
	<i>Zjištění o držiteli (žadatel).....</i>	<i>29</i>
	<i>Záznam o stížnosti na certifikační orgán</i>	<i>30</i>
	<i>ZJIŠTĚNÍ O DRŽITELI (ŽADATELI).....</i>	<i>31</i>
	<i>Záznam č. o řešení stížností na držitele certifikátu:</i>	<i>31</i>
6.3	VZORY FORMULÁŘŮ	32
	<i>PŘIHLÁŠKA K CERTIFIKAČNÍMU ŘÍZENÍ.....</i>	<i>32</i>
7	SLOVNÍK POJMŮ A ZKRATEK	34
8	ROZDĚLOVNÍK	35

1 Přehled změn a revizí

KAP..	DATUM ZMĚNY	POPIS ZMĚNY	ZMĚNU	
			PROVEDL	SCHVÁLIL

2 Úloha dokumentu

V dokumentu jsou uvedeny procesy, které mají přímou souvislost s realizací certifikačního řízení ve vztahu k žadateli o certifikát nebo k držiteli již uděleného certifikátu. Nejsou zde uváděny systémové nebo podpůrné procesy, které se vlastního certifikačního řízení týkají zprostředkovaně.

Jde o ilustraci možného řešení. K tomuto východisku se pak vážou i konkrétní podmínky, struktury, dílčí řešení v tomto dokumentu zveřejněné.

Procesní mapa a popis jednotlivých procesů konkrétním certifikačním orgánem musí vycházet z požadavků normy ČSN EN ISO/IEC 17024, ze systému řízení kvality konkrétního certifikačního orgánu, z jeho podmínek, případně zvyklostí

V žádném případě se nejedná o šablonu nebo vzor, který by měl být s nezbytnými úpravami použit jako systémový dokument konkrétního certifikačního orgánu nebo který by měl vzbuzovat dojem, že v dokumentu uvedená řešení jsou jediná ta správná.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu: Procesy a postupy pro CO	Kód: kód	Vydání: 1	Revize: 0
			Platí od: datum	

3 Úvod

Platnost a použití dokumentu

1. V dokumentu je popsán proces certifikace pracovníků a postupy při něm používané tak jak jsou používány certifikačním orgánem akreditovaným Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. pro certifikaci pracovníků podle normy ČSN EN ISO 17024.
2. Dokument je závazný pro pracovníky certifikačního orgánu i pro všechny jeho spolupracovníky.
3. Dokument nebo jeho části mohou být použity pro přípravu informací pro žadatele o certifikaci případně pro držitele certifikátů.

Pravomoci a odpovědnosti

Pokud nebude v konkrétních postupech určeno jinak, platí pravomoci a odpovědnosti všech pracovníků zapojených do procesů a postupů uvedených v dokumentu tak, jak jsou definovány v ostatní dokumentaci certifikačních orgánů, především pak v *Příručce jakosti pro certifikaci pracovníků*

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

4 Hlavní procesy

Certifikační řízení

4.1.1 Politiky a zásady uplatňované certifikačním orgánem

Ve všech částech certifikačního řízení zejména pak při pro udělování, udržování, obnovování, rozšiřování a zužování rozsahu požadované certifikace, pozastavování nebo odnímání požadované certifikace a pozastavování nebo odnímání certifikace uplatňuje CO zásadu nezávislosti, rovného přístupu ve vyžadování plnění požadavků ze strany všech žadatelů/držitelů, dbá na včasné poskytování relevantních informací všem žadatelům/držitelům o skutečnostech, které se dotýkají aspektů certifikačního řízení. Současně dbá, aby při splnění požadavků normy ČSN EN ISO/IEC 17024 a certifikačního orgánu nebyly nepřiměřeně zatěžovány zdroje žadatelů/držitelů. V jednotlivých fázích a částech certifikačního řízení budou certifikačním orgánem dodržovány nejen požadavky normy ISO 17024 a certifikačního systému ale i všechny relevantní ustanovení obchodního a občanského zákoníku i dalších zákonných norem České republiky.

- 1) Certifikační řízení je část certifikačního procesu, která je zahájena přihlášením do certifikačního řízení (registrací) a ukončena předáním certifikátu jeho držiteli, případně, je-li řízení neúspěšné, příslušným záznamem do databáze a oznámením žadateli.
- 2) Certifikační řízení by mělo být, pokud mezi certifikačním orgánem a žadatelem nedojde k jiné dohodě, ukončeno do 4 měsíců od data přihlášení.
- 3) Certifikační řízení je ukončeno buď
 - a) úspěšně, v takovém případě obdrží žadatel certifikát a dále musí splňovat podmínky kladené na držitele certifikátu,
 - nebo
 - b) neúspěšně.
- 4) Neúspěšné ukončení certifikačního řízení nastane
 - a) v případě, že žadatel požádá o zrušení certifikačního řízení
 - b) v případě, že žadatel podruhé neuspěl v některé části certifikační zkoušky
 - c) z rozhodnutí CO (pro porušení zásad certifikačního řízení, případně podmínek stanovených pro držitele certifikátu).

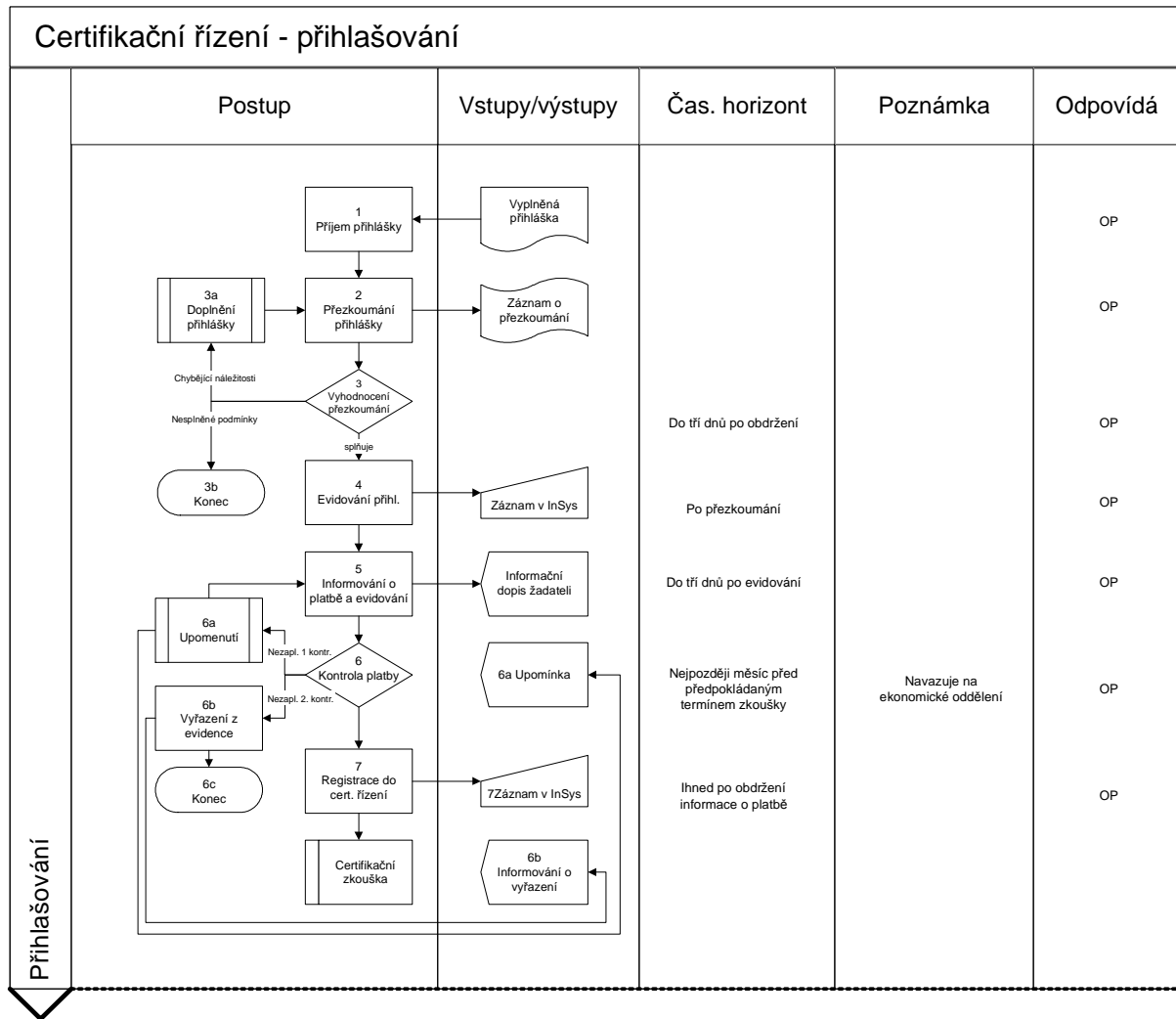
4.1.2 Předběžné informace

1. Předběžné informace o možnostech a podmínkách získání certifikátu u certifikačního orgánu získává zájemce:
 - a) ústní – telefonicky nebo při osobním kontaktu,
 - b) písemné – na vyžádání, postup je popsán dále,
 - c) z Internetu
2. Všechny typy informací jsou vytvářeny a podávány na základě platné dokumentace certifikačního orgánu a jsou rovnocenné.

4.1.3 Přihlašování

1. Žadatel se přihlašuje na platném formuláři přihlášky (viz příloha na str. 32).
2. Do certifikačního řízení je žadatel zařazen po splnění vyžadovaných podmínek..
3. Splnění podmínek certifikace prokazuje žadatel poskytnutím kopií příslušných dokladů, výjimečně (na základě projednání s certifikačním orgánem) čestným prohlášením. Prokazování splnění podmínek může certifikační orgán delegovat, na základě písemného ujednání, na jiný subjekt (zaměstnavatele žadatele, profesní sdružení jehož je žadatel členem apod.). V takovém případě musí být zajištěno splnění všech podmínek certifikačního řízení, především pak zásada rovného přístupu do certifikačního řízení. Musí být zajištěna možnost kontroly dokladů o splnění podmínek pro získání certifikátu.
4. Vzniknou-li při prokazování podmínek pochybnosti, rozhoduje o uznání podmínek MJ. Proti jeho rozhodnutí se může žadatel odvolat u ŘCO.
5. Ověření správnosti vyplnění formuláře žádosti a splnění podmínek OP signuje (každý list dokumentace opatří svým podpisem a datem ověření).
6. Žadateli zařazenému do certifikačního řízení je přiděleno evidenční číslo, to je mu sděleno nejpozději při zaslání pozvánky na certifikační zkoušku. Evidenční číslo identifikuje žadatele po celou dobu platnosti certifikátu. Žadatel, který žádá o víc certifikátů, obdrží evidenční číslo pro každou oblast certifikace.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum



4.1.3.1 Právomoci a odpovědnosti

ČINNOST	ZÁZNAM	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1. Přezkoumání přihlášky	Záznam o přezkoumání	OP	OP	Záznam na přihlášce
2. Administrativní zajištění procesu přihlašování		OP	OP	

4.1.4 Certifikační zkouška

- Certifikační zkouška je soubor postupů a činností, jejichž účelem je ověření, zda žadatel splňuje požadavky z oblasti vědomostí a dovedností, které jsou stanoveny v dokumentu Informace o oblasti certifikace pro tu kterou oblast.
 - Rozsah a forma certifikační zkoušky jsou stanoveny při definování certifikační oblasti, ve stejném režimu se provádí i aktualizace rozsahu a formy certifikační zkoušky a její náplně. Certifikační orgán při tom využívá služeb expertů – externích spolupracovníků.
 - Při tom se dbá zásady
 - aby certifikační zkouška nezmáhala některé skupiny v dané profesní oblasti,
 - aby nekladla nepřiměřené nároky na žadatele/držitele ve vztahu k převažující profesní činnosti pro kterou certifikát získali a udržují,
 - aby svou snadností nezlehčovala certifikační systém certifikačního orgánu.
- K těmto skutečnostem se vyjadřuje PK.
- Účinnost a spolehlivost certifikační zkoušky je vyhodnocována v souvislosti s plánovaným přezkoumáním vedením. Pro vyhodnocení účinnosti a úrovně certifikační zkoušky je využíváno
 - vyhodnocení výsledků jednotlivých částí certifikační zkoušky. Kriteřiem je změna trendu.
 - Podnětů ze strany odborné veřejnosti a externích spolupracovníků. Sledovány jsou kritické připomínky a náměty pro zlepšení.
 - Zjištění. certifikačního orgánu.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

- d) Výsledků přezkoumání obsahu, požadavků, personálního zajištění a účinnosti ze strany PK.
- 5) Hodnocení uchazečů je prováděno podle popisu jednotlivých částí procesu certifikačního řízení. Hodnocení je průběžně sledováno jak členy ZK, jejich doporučení v této oblasti získává CO jako výstup z certifikační zkoušky, tak pracovníky CO, kteří sledují četnost neúspěšných žadatelů a minimálně jednou ročně předkládají souhrn výsledků k přezkoumání PK.
 - 6) Součástí certifikační zkoušky je vždy ústní zkouška, její délku stanoví certifikační orgán.
 - 7) Součástí certifikační zkoušky mohou být písemný projekt a test. Jejich forma a struktura se liší podle oblasti certifikace.
 - 8) Žadatel/držitel je povinen absolvovat všechny části certifikační zkoušky ve stanoveném pořadí. Aby mohl postoupit do další části certifikační zkoušky nebo certifikačního řízení, musí dílčí část certifikační zkoušky absolvovat úspěšně.
 - 9) V každé části je žadatel/držitel hodnocen zkušební komisí úspěš nebo neúspěš. V případě, že je žadatel/držitel hodnocen více hodnotiteli (zkušební komisí), musí dojít mezi členy komise ke shodě o hodnocení.
 - 10) V každé části certifikační zkoušky se musí žadatel na vyžádání prokazatelně identifikovat.
 - 11) Žadatel/držitel může v průběhu certifikačního řízení absolvovat, po zaplacení stanoveného poplatku, jednu opravnou část té části certifikační zkoušky, ve které neúspěš.
 - 12) Nedostaví-li se žadatel/držitel ke zkoušce bez omluvy, bude ta část zkoušky považována za neúspěšnou. Za omluvu bude CO považovat oznámení žadatele/držitele o neúčasti do doby 15 minut před termínem konání zkoušky

4.1.5 Opravná certifikační zkouška

1. Při neúspěšném absolvování části certifikační zkoušky má žadatel možnost podat žádost o vykonání opravné certifikační zkoušky a po splnění podmínek neúspěšnou část certifikační zkoušky opakovat. Tuto možnost má v daném certifikačním řízení pouze jednou.
2. Za možnost vykonání opravné zkoušky zaplatí žadatel poplatek stanovený v ceníku.
3. Skládá-li se certifikační zkouška z více částí (např. projekt, test, ústní zkouška), a žadatel neúspěš v části zkoušky, které předchází jiná část, vykoná opravnou zkoušku jen z neúspěšné části certifikační zkoušky.
4. Po kladném vyřízení žádosti a po zaplacení poplatku za tuto zkoušku je žadatel pozván k vykonání opravné certifikační zkoušky.
5. Pro konání opravné certifikační zkoušky platí stejné podmínky a zásady jako pro konání certifikační zkoušky, pokud v této části není stanoveno jinak.

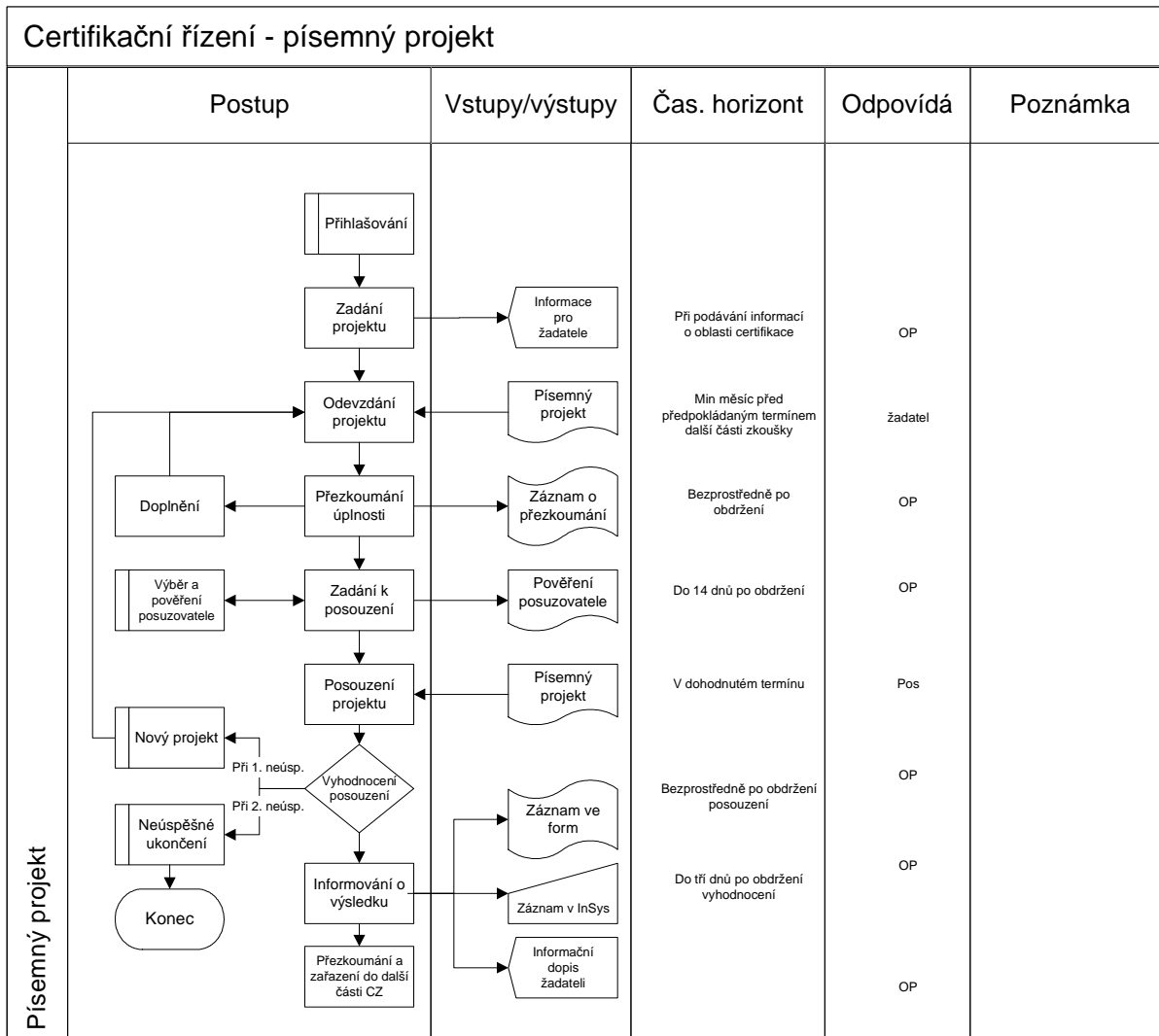
4.1.6 Omluvy žadatelů, odložení termínu

1. Nemůže-li se žadatel z vážných důvodů ke zkoušce dostavit, omluví se. Jsou-li známy další termíny konání zkoušek, požádá při omluvě o konkrétní nový termín. CO oznámí žadateli, zda je požadovaný termín akceptován nebo pozve žadatele na jiný nejbližší termín. Při druhé omluvě se žadatel omluví písemně, v případě nemoci předloží kopii neschopenky (nebo potvrzení od lékaře).
2. Žadatel se omlouvá písemně, je-li nebezpečí z prodlení, může se omluvit telefonicky, písemnou omluvu zašle dodatečně.
3. Nemůže-li žadatel z vážných důvodů ukončit certifikační řízení ve stanoveném termínu (viz část 4.1.1, bod 2), může v žádosti adresované certifikačnímu orgánu požádat o prodloužení certifikačního řízení. Termín může být prodloužen maximálně dvakrát, certifikační řízení však musí být dokončeno do 1 roku od registrace žadatele k certifikačnímu řízení.

4.1.7 Písemný projekt

1. Za písemný projekt (dále jen projekt) je považována samostatně zpracovaná práce, jejíž forma, obsah, rozsah a případné další vlastnosti jsou definovány v popisu certifikační oblasti, pro níž je požadován.
2. Bez odevzdání projektu a jeho kladného posouzení nelze přejít k následujícím částem certifikační zkoušky.
3. Byl-li předložený projekt hodnocen jako neúspěšný, má žadatel možnost *po zaplacení administrativního poplatku* předložit ve stanoveném termínu projekt nový. Tuto možnost má žadatel v daném certifikačním řízení pouze jednou.
4. Po úspěšném ukončení certifikačního řízení zůstává projekt v certifikačním orgánu.
5. Certifikační orgán se zavazuje, že učiní taková opatření, aby nedošlo k vyzrazení případně zneužití informací v projektech obsažených. Certifikační orgán může zveřejňovat písemné projekty nebo jejich části jen se svolením autora.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum



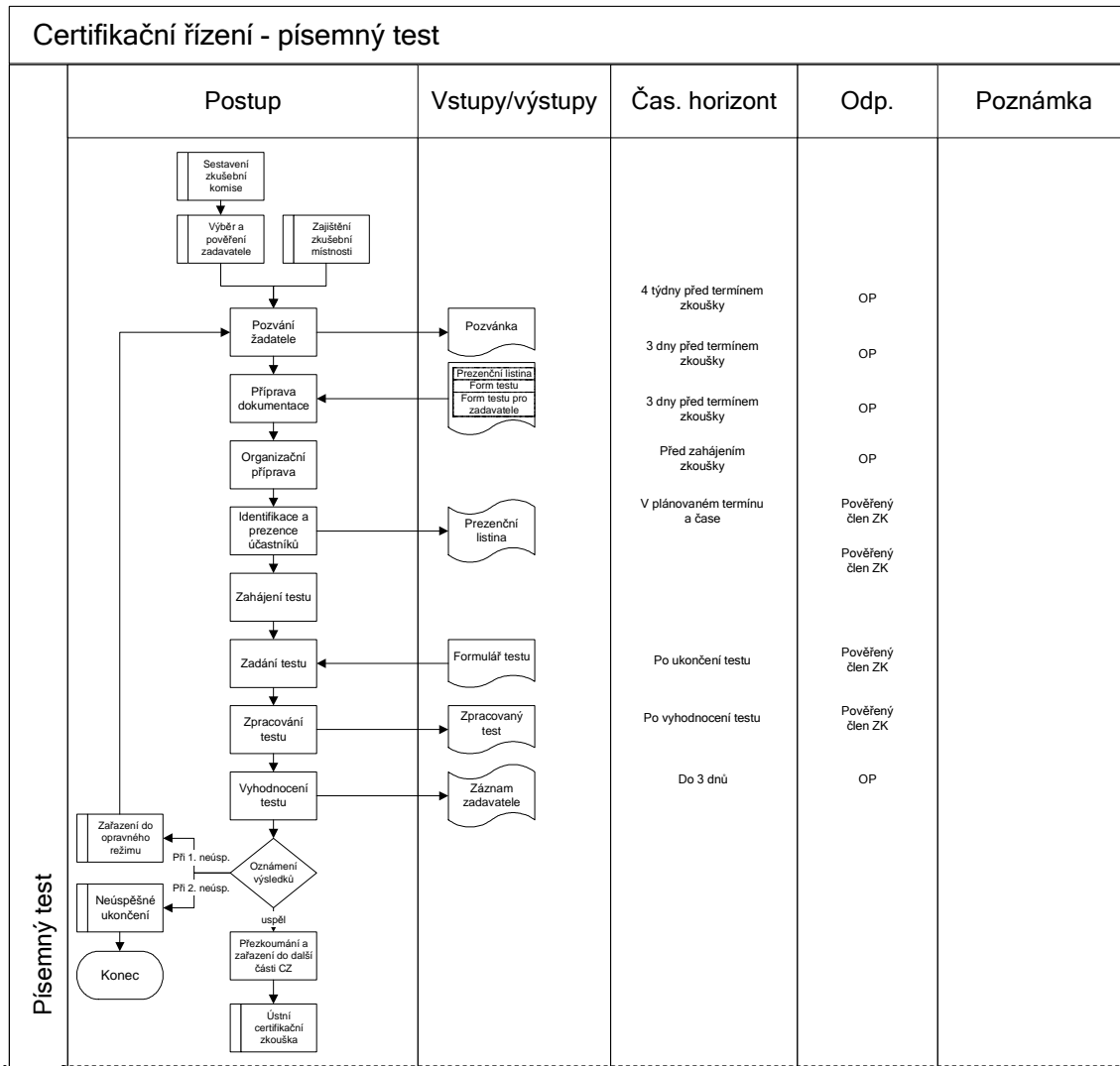
4.1.7.1 Pravomoci a odpovědnosti

	ČINNOST	ZÁZNAM/VÝSTUP	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1.	Zadání projektu		OP	OP	Informace pro žadatele
2.	Přezkoumání projektu	Záznam o přezkoumání	OP	OP	
3.	Zadání k posouzení	Záznam o pověření Protokol pís. projektu	OP	OP	
4.	Posouzení projektu	Protokol pís. projektu	Pověřený pos.	Pověřený pos.	
5.	Přezkoumání posouzení	Záznam o přezkoumání	OP	OP	
6.	Informování o výsledku		OP	OP	Telefon, mail
7.	Přezkoumání průběhu	Záznam o přezkoumání	OP	OP	Záznam o cert. řízení

4.1.8 Test

1. Písemný test může být definován v popisu certifikační oblasti jako součást certifikační zkoušky kde je pak také test popsán (délka, forma, apod.).
2. Test vede jmenovaný posuzovatel, ten také zpracuje potřebnou dokumentaci.
3. Test je po napsání vyhodnocen, žadatel je s výsledkem seznámen a na základě jeho výsledku pak žadatel postoupí k další části certifikační zkoušky nebo ji neúspěšně ukončí.
4. Test se obvykle koná ve stejný den jako ústní zkouška, která po něm následuje. V případě zmeškání testu je případ řešen individuálně po domluvě s MJ.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum



4.1.8.1 Pravomoci a odpovědnosti

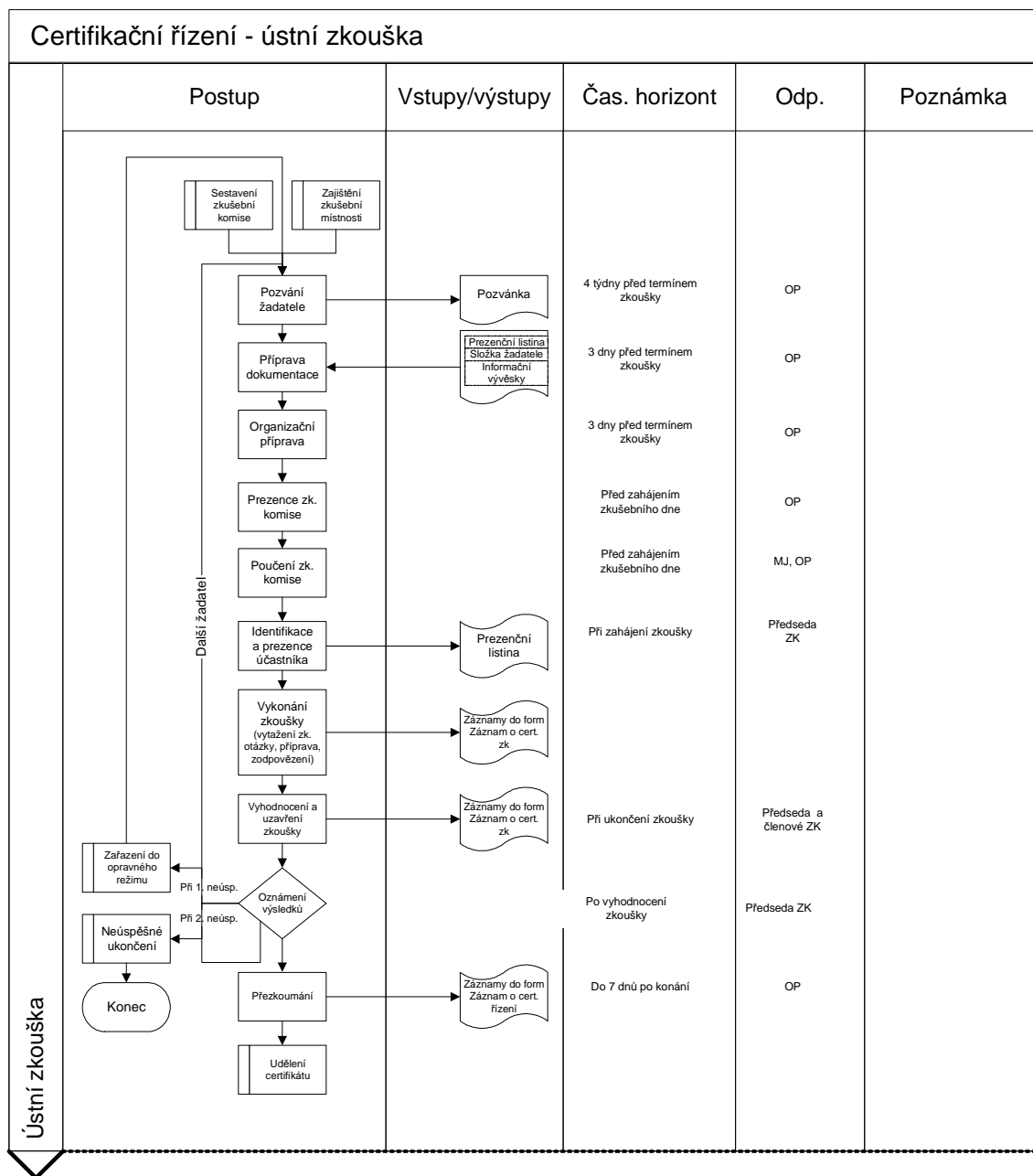
	ČINNOST	ZÁZNAM	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1.	Organizační a administrativní zajištění		OP	OP	
2.	Zadání, vedení a vyhodnocení testu		Pověřený člen ZK	Pověřený člen ZK	
3.	Oznámení výsledků		Pověřený člen ZK	Pověřený člen ZK	
4.	Přezkoumání průběhu	Záznam o přezkoumání	OP	OP	Záznam o cert. řízení

4.1.9 Ústní zkouška

- Ústní zkouška je vždy součástí certifikační zkoušky. Její trvání je 45 minut. 15 minut má žadatel na přípravu.
- Ústní zkouška probíhá před zkušební komisí, ta vede předepsanou dokumentaci. Jmenování a práci zkušební komise řeší zvláštní část tohoto dokumentu (kap. Zkušební komise).
- Žadatel je k písemné zkoušce pozván nejméně 3 týdny před jejím konáním, je zván písemně nebo je mu termín zkoušky oznámen telefonem, el. poštou nebo faxem a písemná pozvánka následuje později.
- Žadatel se dostaví nejméně 15 minut před zahájením zkoušky, dostaví-li se později, může být zkušební komisí zkoušen další žadatel, je-li přítomen. Žadatel, který se opozdil, může pak být zařazen na pozdější volný časový úsek.
- Žadatel si vybírá ze sady kompletů zkušebních otázek jeden. Pro úspěšné složení ústní zkoušky musí uspokojivě odpovědět na všechny dílčí otázky.
- Žadatel může dostat doplňující otázky, ty by měly navazovat na některou nebo některé otázky z vytaženého kompletu.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

7. Po zodpovězení všech otázek žadatel opustí zkušební místnost, zkušební komise se poradí, zhodnotí žadatelovy odpovědi a žadatele s výsledkem zkoušky seznámí.



4.1.9.1 Pravomoci a odpovědnosti

	ČINNOST	ZÁZNAM	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1.	Organizační a administrativní zajištění		OP	OP	
2.	Vedení zkoušky		PZK	PZK	
3.	Vedení záznamů o průběhu zkoušky	Záznamy o zkoušce	PZK	PZK	Ověření totožnosti Tažená otázka Hodnocení Rozhodnutí o zkoušce
4.	Rozhodování o výsledku zkoušky		ČZK	ČZK	
5.	Administrativní vypořádání zkoušky		OP	OP	
6.	Přezkoumání průběhu	Záznam o přezkoumání	OP	OP	Záznam o cert. řízení

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

4.1.10 Udělení certifikátu

4.1.10.1 Udělení a tisk certifikátu, razítka

1. O udělení certifikátu rozhodují pracovníci certifikačního orgánu v rozsahu nastavených kompetencí (viz 4.1.10.3). Certifikát jsou podepisovány podle kompetencí v certifikačním orgánu nastavených.
2. O udělení nebo neudělení certifikátu je žadatel informován.
3. Držitel obdrží certifikát na schváleném formuláři, u certifikačních oblastí, pro které je to specifikováno v Informacích pro žadatele o certifikát obdrží žadatel certifikační razítko. Porovnatelné údaje na razítku a certifikátu se musí shodovat.
4. Certifikát je vytištěn a připraven k předání do 1 týdne od udělení. V případě, že je udělováno certifikační razítko je certifikát i razítko připraveno k předání do tří týdnů od udělení certifikátu.
5. Držitel obdrží jeden certifikát v českém jazyce.
6. Požaduje-li držitel další výtisk certifikátu nebo certifikát v jiném jazyce, požádá certifikační orgán o jejich vystavení a po zaplacení poplatku stanoveného ceníkem služeb je certifikační orgán vyhotoví.
7. Dojde-li u držitele ke změnám v údajích uvedených na certifikátu obdrží držitel po oznámení změněných skutečností certifikačnímu orgánu, po podání žádosti o vystavení nové verze certifikátu a po zaplacení poplatku stanoveného ceníkem služeb novou verzi certifikátu. Původní verzi odevzdá certifikačnímu orgánu.
8. Certifikát v tištěné podobě zůstává majetkem certifikačního orgánu a držitel je povinen jej CO po ukončení platnosti vrátit.

4.1.10.2 Předání certifikátu, zveřejnění, používání

4.1.10.2.1 Předávání certifikátu

1. Certifikát je držiteli předán po podepsání Dohody s držitelem certifikátu. V dohodě jsou specifikovány podmínky používání certifikátu a dohledu nad certifikovaným.
2. Nepodepíše-li držitel Dohodu do 3 měsíců od udělení certifikátu, je platnost jeho certifikátu pozastavena až do podepsání Dohody a vyzvednutí certifikátu. Za uložení certifikátu bude v takovém případě účtován certifikačním orgánem administrativní poplatek stanovený Ceníkem služeb CO.
3. Certifikát přebírá držitel osobně. Nemůže-li z vážných důvodů přebrat certifikát osobně, může jej po předložení plné moci a držitelem podepsané dohody převzít osoba pověřená držitelem.
4. Předávání certifikátů jejich držitelům je možné realizovat
 - a) hromadně,
 - b) jednotlivě.
5. Hromadné předávání se organizuje pro držitele nejpozději do 8 týdnů po udělení certifikátu. K individuálnímu předání jsou certifikáty připraveny do 1 případně do 3 týdnů. (viz bod 4 části 4.1.10.1).

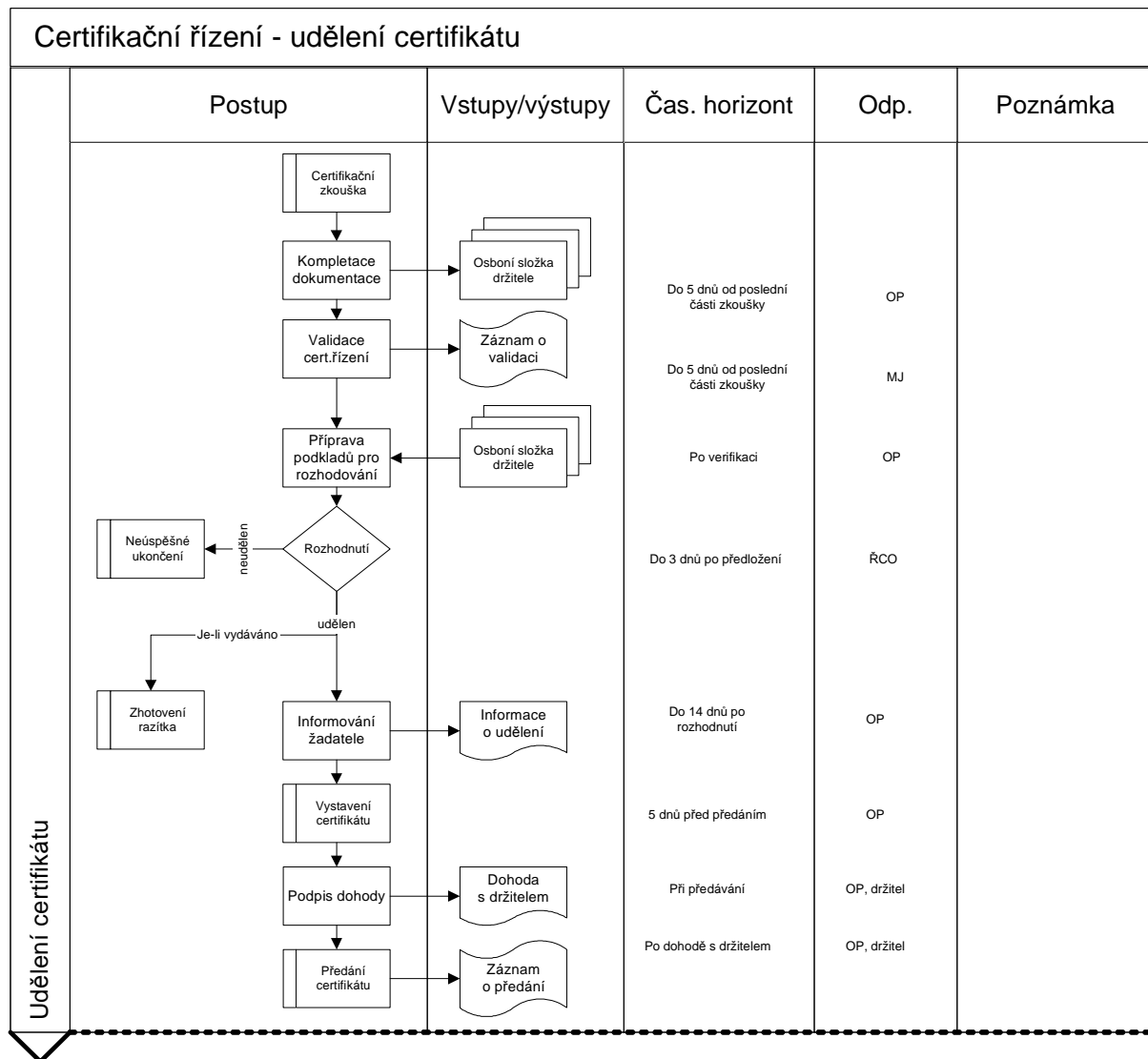
4.1.10.2.2 Zveřejňování

1. Přehled certifikovaných osob lze na požádání získat u certifikačního orgánu.
2. Seznamy certifikovaných osob jsou zveřejňovány. Stejně jsou zveřejňovány i seznamy držitelů s pozastavenou platností případně seznamy těch, jimž byl certifikát odebrán.

4.1.10.2.3 Používání certifikátu

1. Ke způsobu používání certifikátu se jejich držitelé zavazují v Dohodě o dohledu nad používáním certifikátu a její příloze (Podmínky pro dohled nad držiteli certifikátů).
2. Nesprávné užívání certifikátu a odkazování na oblast certifikace může vést k pozastavení nebo odebrání certifikátu.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum



4.1.10.3 Pravomoci a odpovědnosti

ČINNOST	ZÁZNAM	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1. Kompletace dokumentace	Záznam	OP	OP	Záznam o udělení
2. Přezkoumání a verifikace ČR	Záznam	OP	OP	Záznam o udělení
3. Rozhodnutí o udělení	Záznam	ŘCO	ŘCO	Záznam o udělení, InSys
4. Informování žadatele		OP	OP	Inormační dopis
5. Vytisknutí certifikátu		OP	OP	
6. Podepsání certifikátu	Záznam	OP	ŘCO, MJ	Současně
7. Objednání razítka		OP	OP	
8. Podpis dohody s držitelem		OP	OP	
9. Příprava předávání		OP	OP	
10. Předání certifikátu	Záznam	OP	OP	InSys

4.1.11 Žádosti o výjimky

- Požadují-li žadatelé výjimky z podmínek certifikačního řízení, předloží certifikačnímu orgánu písemnou žádost o udělení výjimky se zdůvodněním, proč je výjimka požadována.
- Certifikační orgán posoudí žádost a v odůvodněných případech, při zachování ducha podmínek pro danou oblast certifikace, může výjimku povolit.
- Odpověď na žádost obdrží žadatel buď písemnou, nebo ústní formou do 2 týdnů po obdržení.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

4.1.12 Vedení záznamů z certifikačního řízení

- V souvislosti s certifikačním řízením jsou v osobní složce žadatele (držitele) vedeny následující dokumenty a materiály:
 - žádost o certifikaci,
 - doklady a potvrzení požadované k potvrzení podmínek uvedených v Informacích pro žadatele o certifikát pro danou oblast certifikace,
 - protokoly o dílčích krocích řízení tak jak jej vyžadují podmínky pro danou certifikační oblast
 - záznamy z certifikačního řízení
 - protokol o ukončení certifikačního řízení
 - korrespondenci se žadatelem (držitelem)
 - záznamy o kontrolách, o pozastavení nebo obnovení platnosti certifikátu, případně záznamy o odnětí certifikátu
- Způsob vedení záznamů je řešen v dalších částech tohoto dokumentu, případně v jiných dokumentech certifikačních orgánů.
- Platné vzory používaných formulářů jsou uvedeny v příloze.

4.1.13 Zkušební komise

4.1.13.1 Ustavení, složení a obecné kompetence zkušebních komisí

- Zkušební komise je skupina odborníků vybraných z posuzovatelů registrovaných v databázi CO pro certifikovanou oblast.
- ZK je jmenována ŘCO a pro ústní certifikační zkoušku je tříčlenná. Pro recertifikační ústní zkoušku je stanoven minimální počet dva členy podle rozsahu a náročnosti zkoušky.
- ZK se skládá z předsedy ZK a členů ZK. Svými odbornostmi musí ZK pokrývat celou certifikovanou oblast. ZK nesmí být ve vztahu ke zkoušeným žadatelům ve střetu zájmů – v průběhu dvou let předcházejících certifikační zkoušce účast na hodnocení žadatele v rámci vzdělávací nebo jiné akce, stejný zaměstnavatel, stejné obchodní zájmy apod.
- Nemůže-li se jeden ze jmenovaných členů ZK práce zúčastnit a není-li možné jmenovat náhradníka, může ZK pracovat se svolením MJ jako dvoučlenná.
- Přesnější specifikace složení ZK může být uvedena v popisu certifikačních oblastí v *Informacích o oblasti certifikace*. (dokument CC – 6).
- Předseda ZK zajišťuje kontakt ZK s CO a je v organizačních otázkách mluvčím ZK ve vztahu ke zkoušenému.
- Předseda ZK přebírá dokumentaci a podklady od OP, vede dokumentaci a úplně a správně zpracovanou dokumentaci odevzdává OP.

4.1.13.2 Práce zkušební komise

- Předseda a členové komisí zkouší pozvané žadatele při dodržení zásad vyplývajících z dokumentace certifikačního orgánu a s nimiž jsou rámcově seznámeni při poučení před zahájením zkušebního dne.
- Obsah poučení je závislý na složení komise, na zkušenosti jejich členů a na tom, kdy se naposledy zúčastnili práce ZK.
- Žadatel může být zkoušen jen z otázek, které jsou obsaženy v kompletu zkušebních otázek, který si žadatel vytáhl z předložené sady kompletů.
- Žadatel nemůže při opravné ústní zkoušce odpovídat na stejné otázky.
- Po zodpovězení všech vytažených případně i doplňkových otázek ZK bez přítomnosti zkoušeného žadatele zhodnotí odpovědi zkoušeného a předseda i členové ZK ohodnotí zkoušeného výrokem **uspěl** či **neuspěl**. Viz též 4.1.4 *Certifikační zkouška*
- Předseda pak zkoušku celkově vyhodnotí, hodnocení zaznamená do dokumentace a seznámí žadatele s výsledkem zkoušky a s následnými kroky certifikačního řízení.
- Po ukončení práce komise vyhodnotí předseda práci členů komise, hodnocení zaznamená do prezenční listiny.
- Práci předsedy ZK hodnotí odborný pracovník na základě spolehlivosti a správnosti plnění úkolů vyplývajících z funkce.
- Ve spolupráci s členy ZK zhodnotí předseda ZK práci CO v souvislosti s přípravou, organizací a zajištěním ZK a vyjádří se k dalším bodům, které ZK předloží CO k vyjádření. Vyhodnocuje na úrovni **bez připomínek, s připomínkami**, hodnocení zaznamená rovněž do formuláře prezenční listiny. Pokud uvede hodnocení s připomínkami, připomínky zaznamená na uvedený formulář.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

Udržování a ukončování certifikátu

4.1.14 Kontrolní činnost

4.1.14.1 Předmět kontrolní činnosti

- Kontrolní činností je v této kapitole míněna kontrolní činnost ve vztahu k držitelům certifikátů. Předmětem kontrolní činnosti jsou zejména:
 - odborná činnost držitele certifikátu v certifikované oblasti,
 - etické chování držitele certifikátu,
 - dodržování zásad používání certifikátu ze strany držitele.
- Kontrolní činnost se zaměřuje především na to zda:
 - držitel pracuje v certifikovaném oboru,
 - zda certifikát využívá,
 - nejsou uplatňovány vůči držiteli stížnosti z titulu jeho nízké odborné úrovně, a zda tímto nesnižuje úroveň certifikačního systému,
 - držitel certifikátu zachovává zásady obecné etiky a dobrých mravů ve vztahu ke svým partnerům, konkurenci a zákazníkům, a zda, pokud je členem profesního svazu dodržuje etický kodex tohoto společenství,
 - držitel nezlehčuje, neosobuje či jinak nepoškozuje certifikační orgán a jeho certifikační systém,
 - řádně vede dokumentaci související s výkonem činnosti spadající do certifikované oblasti.
- Kontrolní činnost může být realizována:
 - pravidelným dohledem nad držitelem certifikátu,
 - mimořádným dohledem
 - kontrolou na místě,
 - využitím poznatků jiných subjektů,
 - řešením stížnosti na držitele certifikátu,
 - jiným CO stanoveným způsobem a včas oznámeným těm, jichž se bude týkat..
- S podmínkami kontrolní činnosti je držitel certifikátu seznámen před předáním certifikátu a souhlas s nimi a závazek podrobit se kontrolní činnosti stvrzuje jednak při podání žádosti o certifikaci a jednak při podpisu dohody s držitelem certifikátu.
- O dohledech, kontrolách a zjištěních jsou CO vedeny záznamy.

4.1.14.2 Pravidelný dohled

- Pravidelný dohled se provádí obvykle písemnou formou.
- Četnost pravidelného dohledu je rámcově definována v popisu certifikačních oblastí, obvykle bývá jednou za rok. Může být však rozhodnutím ředitele CO vyjádřeným v plánu činnosti upravována.

4.1.14.3 Mimořádný dohled

Ředitel CO může nařídit mimořádný dohled, v jehož rámci má certifikační orgán možnost ověřovat skutečnosti sledované v rámci kontrolní činnosti (viz 4.1.14.1, body 0 1 a 2) i mimo pravidelný dohled.

4.1.14.4 Kontrola na místě

- Kontrolu na místě provádí CO prostřednictvím pověřeného posuzovatele na základě ročního plánu kontrolní činnosti nebo na základě operativního rozhodnutí.
- Kontrolu na místě použije CO tam, kde podle zjištění není písemný dohled dostačující formou kontroly. Četnost takové kontrolní činnosti není stanovena.

4.1.14.5 Využití poznatků jiných subjektů

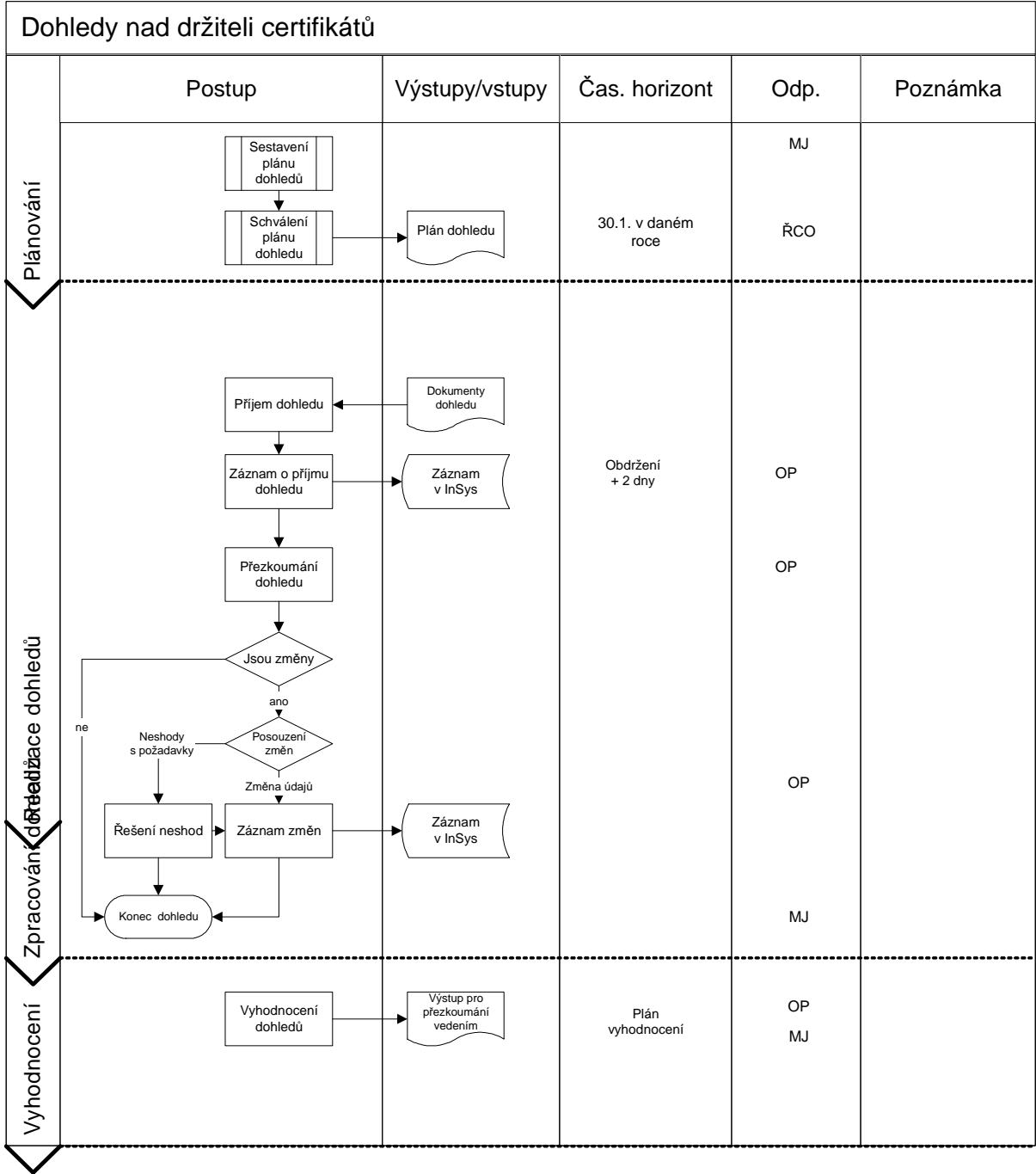
- Využití poznatků jiných subjektů je doplňkovou formou kontrolní činnosti.
- Jinými subjekty jsou míněny profesní sdružení, zaměstnavatelé zaměstnávající větší počet držitelů certifikátů, subjekty využívající služeb většího počtu držitelů certifikátů apod.
- Využití poznatků jiných subjektů proběhne vždy na základě dohody nebo smlouvy mezi tímto subjektem nebo jeho částí a CO o využívání poznatků, v níž budou specifikována potřebná kritéria. Ze strany CO bude dbáno na to, aby nebyly porušovány zásady vyplývající ze SJ CO, z jeho postupů a aby byla ochráněna práva držitelů certifikátů, tak jak jsou v SJ definována.

4.1.14.6 Řešení zjištěných nedostatků

- Nedostatky zjištěné při kontrole mohou být
 - Nezávažné; to je obvykle formálního charakteru, v takovém případě se řeší operativně a nepožičuje se o nich záznam,

logo certifikačního orgánu <small>identifikace certifikačního orgánu</small>	Název dokumentu: Procesy a postupy pro CO	Kód: kód	Vydání: 1	Revize: 0
			Platí od:	datum

- závažné; v takovém případě se o zjištěném nedostatku pořídí záznam do elektronického dokumentu Záznam o zjištění.
2. Závažná zjištění nemusí po posouzení být dále nijak řešena, případně jsou řešena:
 - udělením důtky držiteli certifikátu,
 - podáním návrhu na pozastavení platnosti certifikátu,
 - podáním návrhu na odebrání certifikátu.
 3. Řešení závažného nedostatku je dokumentováno v osobní složce držitele.



4.1.14.7 Pravomoci a odpovědnosti

	ČINNOST	ZÁZNAM	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1.	Schválení plánu dohledu	podpis	ŘCO	ŘCO	
2.	Řízení realizace		MJ	MJ	

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od: datum	

	ČINNOST	ZÁZNAM	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
3.	Organizační a administrativní zajištění		OP	OP	

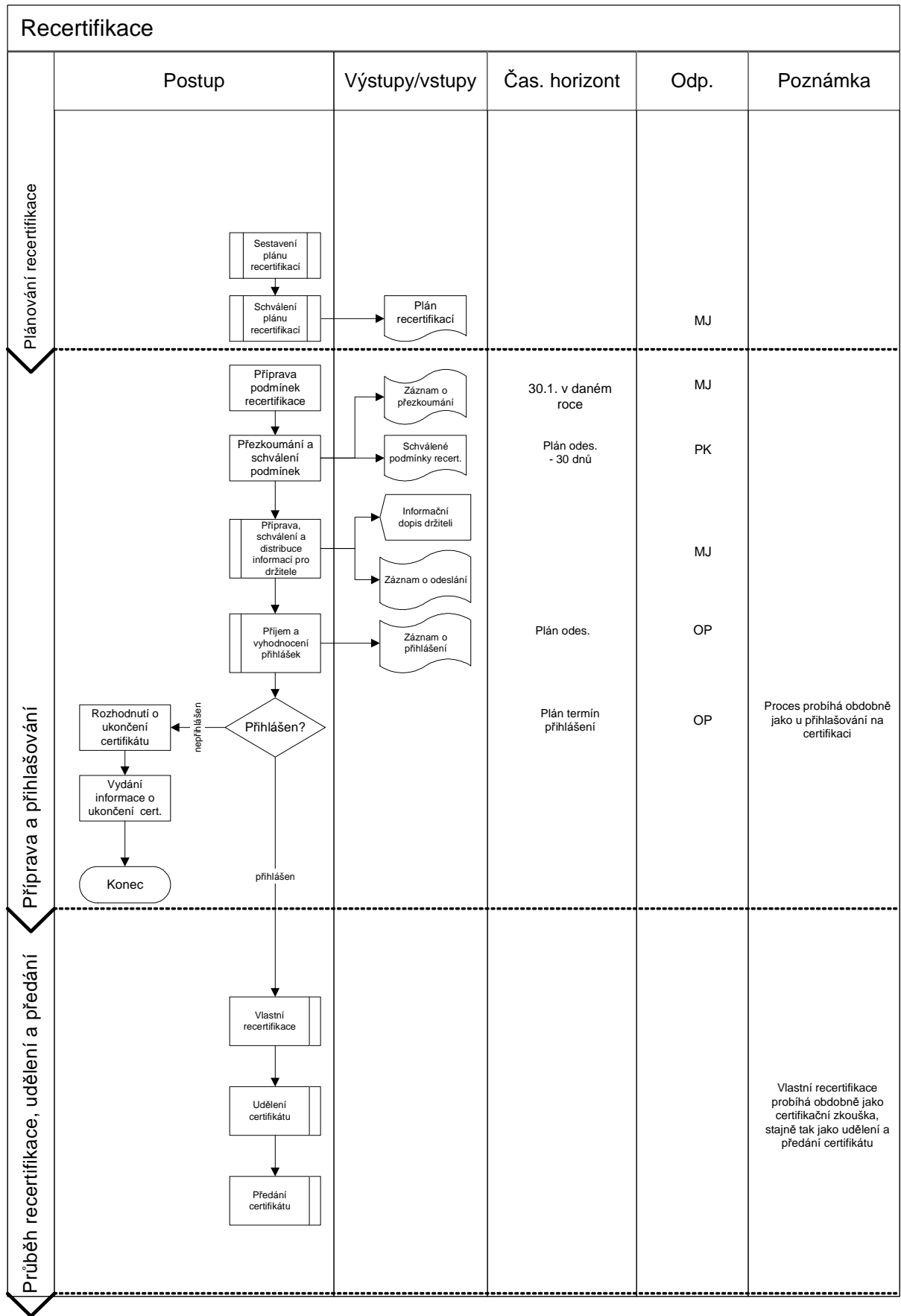
4.1.15 Recertifikace

4.1.15.1 Obsah recertifikace

1. Recertifikace je způsob prodlužování platnosti certifikátu. Dále je cílem recertifikace prověřit, zda držitel certifikátu splňuje předepsané požadavky na držitele, a to především v odborné oblasti. V neposlední řadě je účelem recertifikace aktualizace odborných vědomostí.
2. K recertifikaci je držitel certifikátu vyzván
 - a) jestliže končí platnost certifikátu nebo
 - b) dojde-li v certifikované oblasti k výrazné změně nebo
 - c) z rozhodnutí certifikačního orgánu, vzniknou-li pochybnosti o odborné způsobilosti držitele certifikátu v certifikované oblasti.
3. Při recertifikaci je rovněž prověřováno dodržování dalších podmínek, jako jsou dlouhodobě nepřerušovaná praxe, dodržování etických a právních norem platných v oboru certifikované činnosti apod.
4. Obsah recertifikace je v každém ročním běhu definován CO tak, aby vycházel z rozsahu a obsahu požadavků na držitele certifikátu a aby reflektoval aktuální stav v certifikované oblasti. Obsah recertifikace schvaluje programová komise.

4.1.15.2 Proces recertifikace

1. Podmínky recertifikace v daném období a pro danou oblast certifikace stanoví CO na základě doporučení odborníků a po schválení odbornou sekcí PK.
2. S podmínkami recertifikace je držitel seznámen současně s pozvánkou k recertifikaci.
3. K recertifikaci je držitel certifikátu certifikačním orgánem zván:
 - a) Půl roku před uplynutím doby platnosti certifikátu,
 - b) před uplynutím doby platnosti certifikátu, nařídí-li CO na doporučení odborníků recertifikaci pro závažné změny v oboru,
 - c) před uplynutím doby platnosti certifikátu, nařídí-li CO jednotlivému držiteli certifikátu recertifikaci na základě zjištění nedostatků při kontrole nad držitelem certifikátu.
4. Recertifikaci musí držitel dokončit do uplynutí doby platnosti certifikátu, jinak je platnost certifikátu skončena. Chce-li se zájemce opět stát držitelem certifikátu, musí se znovu podrobit plnému certifikačnímu řízení.
5. Při recertifikaci se řídí držitel certifikátu pokyny CO.
6. Do recertifikačního procesu bude zařazen držitel certifikátu, kterému v daném kalendářním roce končí platnost certifikátu, podá si žádost o recertifikaci a splní podmínky definované pro danou oblast certifikace v konkrétním období.



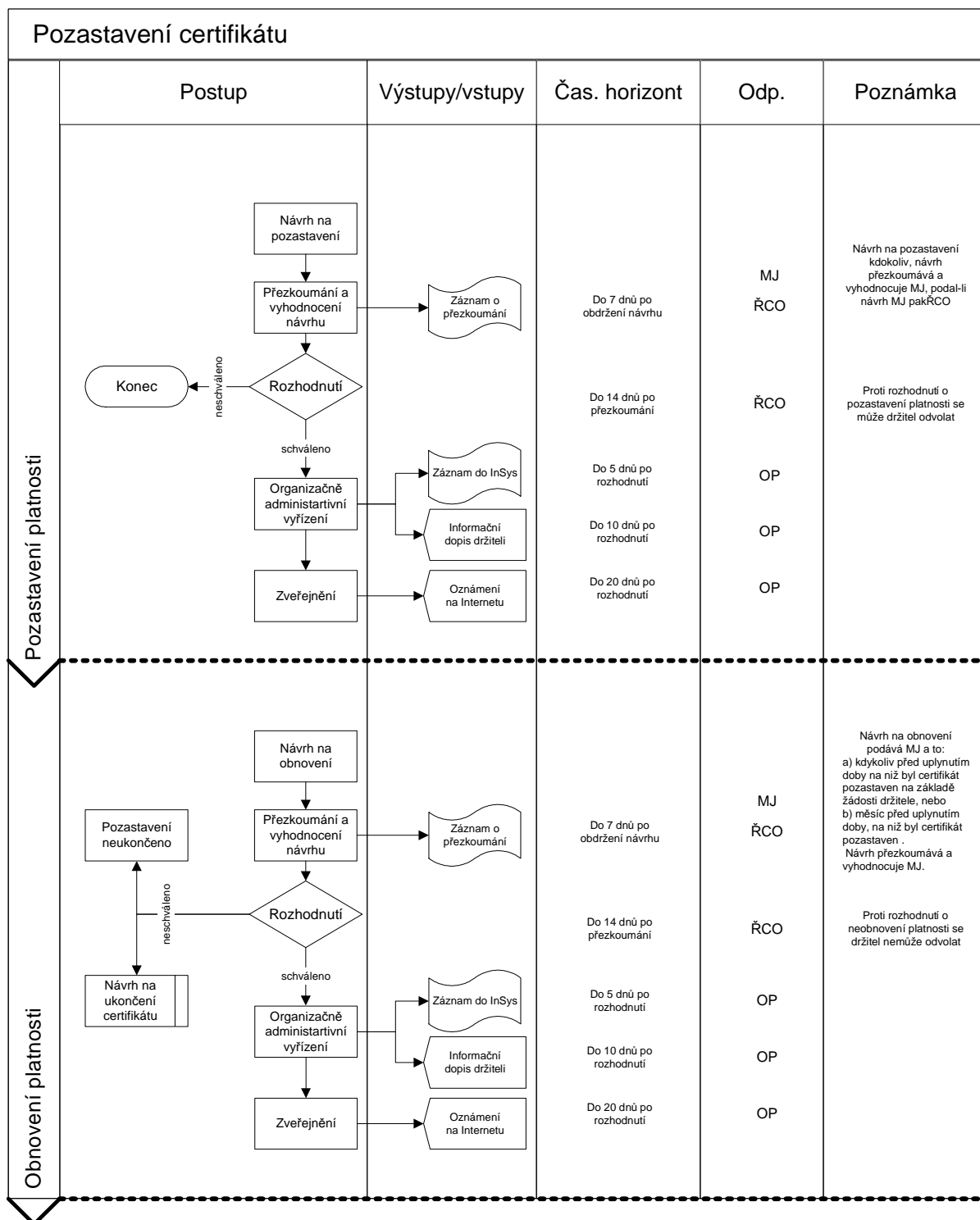
logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

4.1.16 Pozastavení a obnovení platnosti

4.1.16.1 Pozastavení platnosti certifikátu

1. Pozastavením platnosti certifikátu se rozumí stav, kdy držitel platného certifikátu nemůže dočasně z rozhodnutí certifikačního orgánu certifikát používat (odkazovat se na něj).
2. Platnost certifikátu je pozastavena na základě rozhodnutí CO a to na dobu určitou, nejdéle však na dobu 1 roku.
3. Podkladem k rozhodnutí jsou zjištění CO nebo stížnosti na držitele certifikátu.
4. K pozastavení přistupuje CO v případě nedodržení podmínek pro držitele certifikátu vyplývajících z podmínek certifikačního řízení, nebo v případě méně závažných etických nebo odborných pochybení držitele v certifikované oblasti.
5. Proti rozhodnutí CO o pozastavení platnosti certifikátu se může držitel odvolat.
6. Po uplynutí doby, na kterou byla platnost certifikátu pozastavena CO přezkoumá důvody, pro něž byla platnost pozastavena. Jestliže tyto důvody pominuly, je rozhodnutím CO platnost certifikátu obnovena.
7. Pokud důvody pro pozastavení platnosti trvají déle než jeden rok dává MJ návrh na odebrání certifikátu.
8. O pozastavení nebo obnovení platnosti certifikátu, případně o podání návrhu na odnětí bude držitel písemně informován. Součástí informace bude stručné odůvodnění.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum



4.1.17 Ukončení platnosti certifikátu, prodlužování platnosti

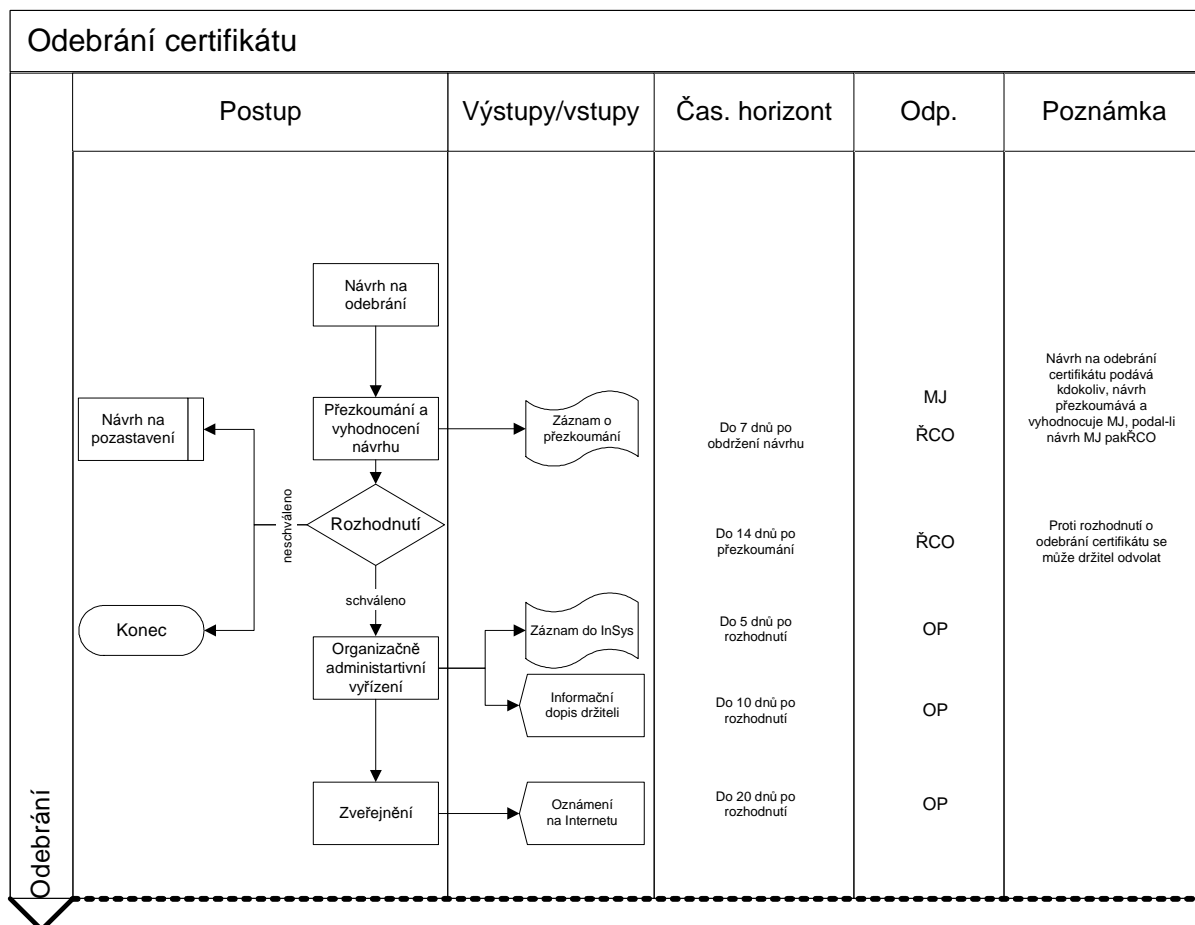
1. Platnost certifikátu končí datem platnosti certifikátu. Datum je uvedeno na tištěné podobě certifikátu a vychází z doby platnosti certifikátu, která je pro každou oblast certifikace stanovena a zveřejněna v *Informacích o certifikační oblasti*.
2. Platnost certifikátu se prodlužuje způsobem stanoveným certifikačním orgánem pro danou oblast certifikace a zveřejněným v *Informacích o certifikační oblasti*, obvykle je to recertifikace. Nevyhoví-li držitel certifikátu podmínkám ve stanovené lhůtě, je platnost automaticky ukončena, nedojde-li mezi držitelem a CO k dohodě o posunu termínu recertifikace.
3. Držitel, jemuž platnost certifikátu skončila je povinen certifikát vrátit certifikačnímu orgánu a přestat se na něj odkazovat.

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

4.1.18 Odebrání certifikátu

4.1.18.1 Odebrání certifikátu

- Odebráním certifikátu se rozumí ukončení jeho platnosti pro daného držitele před uplynutím doby platnosti certifikátu.
- K odebrání přistupuje CO v případě závažných porušení podmínek pro držitele certifikátu vyplývajících z podmínek certifikačního řízení, při závažných etických nebo odborných pochybeních držitele v certifikované oblasti, případně nastane-li případ popsany v části 4.1.16.1, bod 7.
- Certifikát je odebrán rozhodnutím ředitele CO na základě návrhu MJ.
- O podání návrhu na odebrání certifikátu a o výsledku rozhodování ŘCO bude držitel písemně informován. Součástí informace bude stručné odůvodnění.

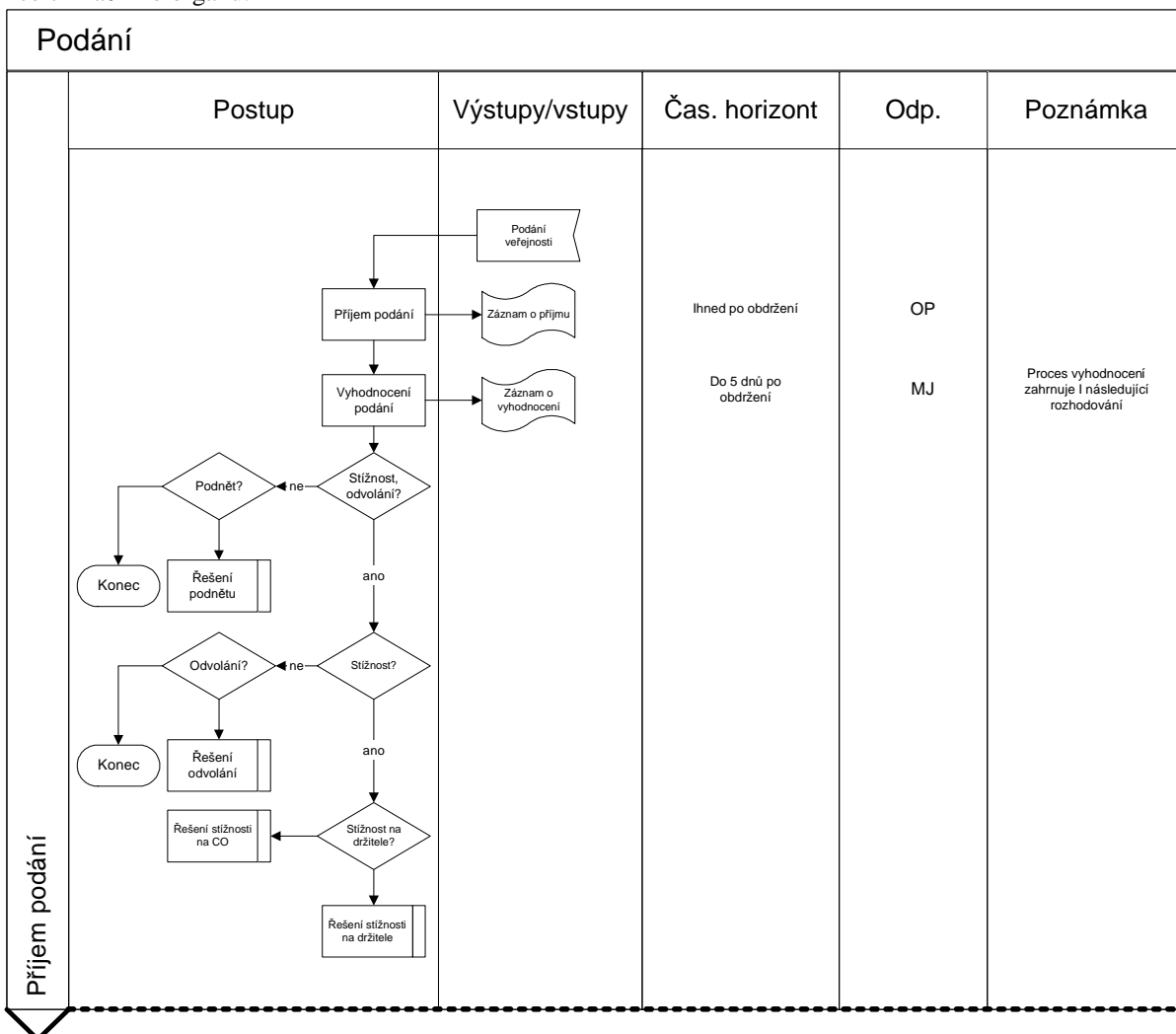


logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

Stížnosti a odvolání

4.1.19 Podání

Podáním rozumíme jakékoliv vyjádření třetí strany, tj. subjektu stojícího mimo certifikační orgán k práci certifikačního orgánu.



4.1.19.1 Pravomoci a odpovědnosti

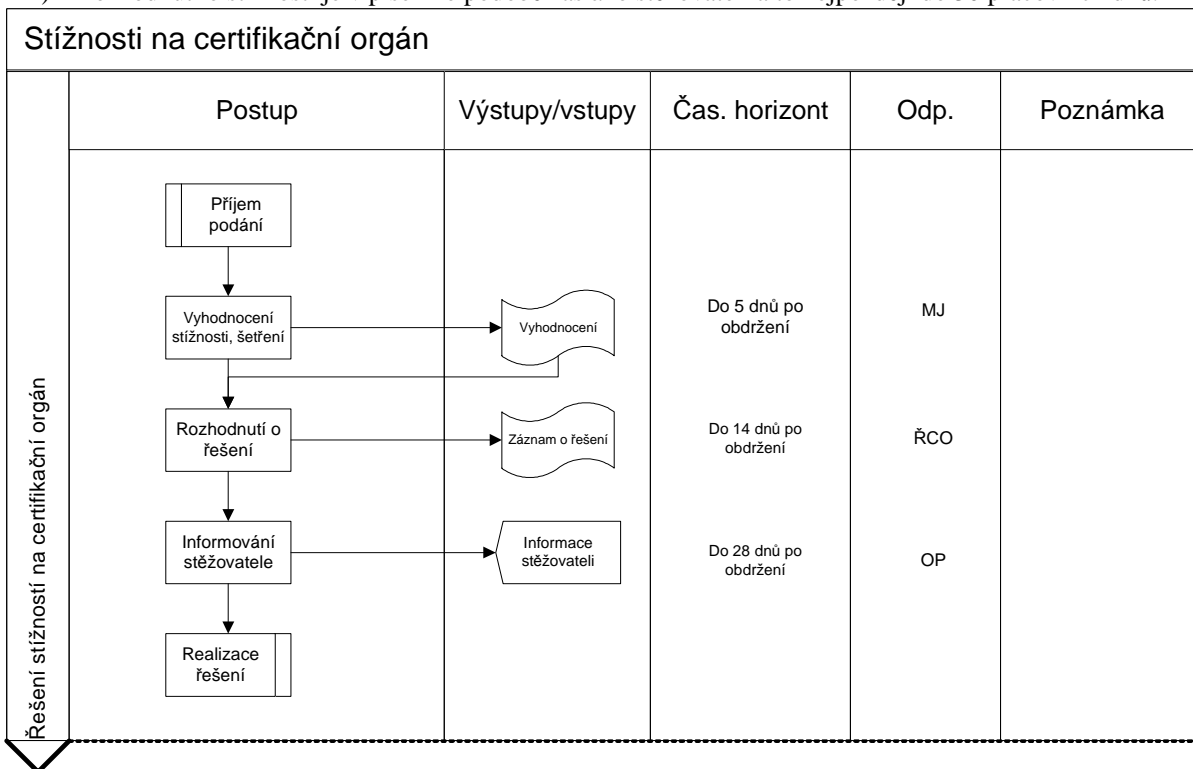
	ČINNOST	ZÁZNAM/VÝSTUP	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1.	Přijem podání	Záznam o podání	OP	OP	
2.	Vyhodnocení podání	Záznam o podání	MJ	MJ	

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

4.1.20 Stížnosti

4.1.20.1 Stížnosti na práci CO

- 1) Stížnosti na práci certifikačního orgánu, na dodržování podmínek certifikačního řízení, na dodržování certifikačních postupů případně na práci jednotlivých pracovníků certifikačních orgánů je možné podat vedení oddělení certifikace, řediteli certifikačních orgánů, vedení společnosti jakoukoliv doložitelnou formou a to se stejným účinkem.
- 2) Rozhodnutí o stížnosti je v písemné podobě zasláno stěžovateli a to nejpozději do 30 pracovních dnů.



4.1.20.1.1 Pravomoci a odpovědnosti

	ČINNOST	ZÁZNAM/VÝSTUP	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1.	Vyhodnocení stížnosti na CO	Vyhodnocení stížnosti	MJ	MJ	
2.	Rozhodnutí o stížnosti	Záznam o řešení	ŘCO	ŘCO	Záznam na stížnosti
3.	Informování podavatele	Informační sdělení	OP	OP	

4.1.20.2 Stížnosti na držitele certifikátu

- 1) Stížnost na držitele certifikátu se podává písemnou formou a je adresována vedení CO.
- 2) Stížnost je oddělením certifikace zaregistrována a je předána ŘCO k řešení.
- 3) Komise může být jednočlenná, předsedou je jmenován někdo, kdo se neúčastnil certifikačního řízení pro daný případ a není zaměstnancem certifikačního orgánu, je to obvykle předseda PK nebo vedoucí sekce PK
- 4) Rozhodnutí o stížnosti je v písemné podobě zasláno stěžovateli a to nejpozději do 30 pracovních dnů.

Stížnost na držitele certifikátu

	Postup	Výstupy/vstupy	Čas. horizont	Odp.	Poznámka
Řešení stížnosti na držitele certifikátu	<pre> graph TD A[Příjem podání] --> B[Informování držitele] B --> C[Jmenování komise] C --> D[Vyhodnocení stížnosti] D --> E[Projednání v komisi] D --> F[Projednání před komisí] E --> F F --> G[Schválení závěru] G --> H[Informování držitele a stěžovatele] H --> I[Realizace závěru] </pre>		<p>Do 5 dnů po obdržení</p> <p>Do 10 dnů po obdržení</p> <p>Do 14 dnů po jmenování</p> <p>Do 5 dnů po projednání</p> <p>Do 3 dnů po předložení</p> <p>Do 3 dnů do schválení</p>	<p>OP</p> <p>ŘCO</p> <p>Vedoucí komise</p> <p>Vedoucí komise</p> <p>ŘCO</p> <p>OP</p> <p>MJ</p>	<p>Komise může být jednočlenná, pouze vedoucí komise</p> <p>- Projednání v komisi - projednání bez přítomnosti držitele, - Projednání před komisí - projednání za účasti držitele. Formu projednání stanoví ŘCO.</p>

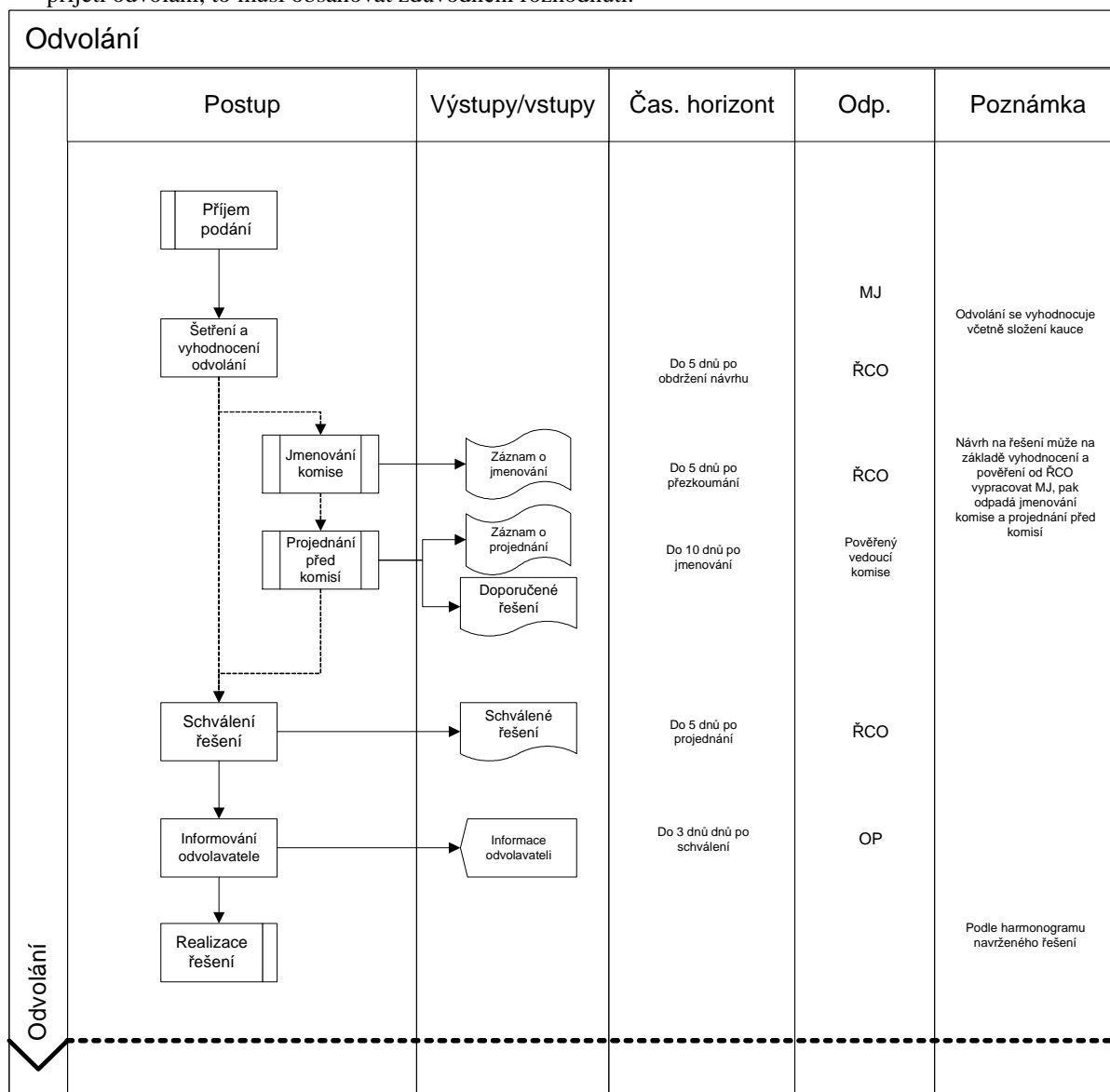
logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

4.1.20.2.1 Pravomoci a odpovědnosti

ČINNOST	ZÁZNAM/VÝSTUP	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1. Informování držitele	Informační sdělení	OP	OP	
2. Jmenování komise	Záznam o pověření	ŘCO	ŘCO	
3. Vyhodnocení stížnosti na držitele	Vyhodnocení stížnosti	VK	VK	
4. Projednání stížnosti	Návrh postupu	VK	VK	
5. Vypracování návrhu závěru	Návrh závěru	VK	VK	
6. Schválení závěru	Záznam o schválení	ŘCO	ŘCO	
7. Informování podavatele a držitele	Informační sdělení	OP	OP	

4.1.21 Odvolání

- 1) Proti jakémukoliv rozhodnutí certifikačních orgánů je možno podat písemné odvolání.
- 2) Odvolání je adresováno řediteli certifikačního orgánu.
- 3) Komise může být jednočlenná, předsedou je jmenován někdo, kdo se neúčastnil certifikačního řízení pro daný případ a není zaměstnancem certifikačního orgánu, je to obvykle předseda PK nebo vedoucí sekce PK
- 4) Písemnou odpověď na odvolání zašle CO podávajícímu do 30 pracovních dnů od splnění podmínek pro přijetí odvolání, to musí obsahovat zdůvodnění rozhodnutí.



logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu: Procesy a postupy pro CO	Kód: kód	Vydání: 1	Revize: 0
			Platí od:	datum

4.1.22 Pravomoci a odpovědnosti

	ČINNOST	ZÁZNAM/VÝSTUP	ODPOVĚDNOST	REALIZUJE	POZNÁMKA
1.	Vyhodnocení odvolání	Vyhodnocení odvolání	MJ	MJ	
2.	Jmenování komise	Záznam o pověření	ŘCO	ŘCO	Projednání před komisí není povinné, rozhodnout může přímo ŘCO
3.	Projednání před komisí	Záznam o projednání, doporučení	VK	VK	
4.	Rozhodnutí o odvolání	Záznam o rozhodnutí	ŘCO	ŘCO	
5.	Informování odvolavatele	Informační sdělení	OP	OP	

Identifikace certifikačního orgánu

5 Přílohy

Slib mlčenlivosti

Jméno, příjmení

Funkce v certifikačním orgánu

Evid. číslo

Já, níže podepsaný(á) prohlašuji na svou čest,

- a) že o skutečnostech, se kterými se seznámím při výkonu své funkce v CO (zkušební otázky, výsledky zkoušek, výsledky prověrek, jednání správní rady, jednání programové komise, obchodní a marketingové informace o certifikačním orgánu atd.) budu zachovávat mlčenlivost a nebudu poskytovat žádné informace, které by byly v rozporu s tímto prohlášením;
- b) že upozorním certifikační orgán na skutečnosti, které by mohly z mé strany vést ke konfliktu zájmů v oblasti konkrétní spolupráce s certifikačním orgánem;
- c) že nebudu poškozovat dobré jméno certifikačního orgánu a jeho zřizovatele;
- d) že nezneužiju skutečností, které v souvislosti se spoluprací s certifikačním orgánem získám k vlastnímu jednostrannému prospěchu a k poškození zájmu certifikačního orgánu nebo jeho zřizovatele.
- e) že budu-li pověřen vykonáním funkce nebo činnosti v rámci certifikačního orgánu, budu se řídit dokumentovanými postupy a zásadami obsaženými v dokumentaci certifikačních orgánů;
- f) že beru na vědomí a prohlašuji, že budu dodržovat organizační řád CO.

V dne

.....
podpis

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

Vzory záznamů

Evidence stížností a odvolání

1.	STÍŽNOST NA CO		podává:		zázn. o řešení č.	
	STÍŽNOST NA DRŽITELE				dat. uzavření:	
	ODVOLÁNÍ		dat. podání:		zpracoval(a):	
2.	STÍŽNOST NA CO		podává:		zázn. o řešení č.	
	STÍŽNOST NA DRŽITELE				dat. uzavření:	
	ODVOLÁNÍ		dat. podání:		zpracoval(a):	

Zjištění o držiteli (žadatel) č.:1.						
						platí od 1.5.200
držitel cert.:			ev. číslo:		cert. oblast:	
způsob zjištění:	dohled	kontrola na místě	stížnost	jiný:		
dat. zjištění:	obsah zjištění:					
dat. uzavř.:	způsob řešení:	projednáno s držitelem	důtka	jiný		
		návrh na pozastavení	návrh na odebrání			

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu:	Kód:	Vydání: 1	Revize: 0
	Procesy a postupy pro CO	kód	Platí od:	datum

Poučení:

Nový záznam vytvoříte tak, že předešlý záznam zkopírujete do schránky, kurzor umístíte na značku odstavce na konci dokumentu a obsah schránky na toto místo vložíte. Číslování záznamu se vytvoří automaticky. Pokud byl v kopírovaném záznamu nějaký obsah, nezapomeňte jej změnit.

ZJIŠTĚNÍ O DRŽITELI (ŽADATELI) č.:2.				
držitel cert.:		ev. číslo:		cert. oblast:
způsob zjištění:	dohled	kontrola na místě	stížnost	jiný:
dat. zjištění:	obsah zjištění:			
dat. uzavř.:	způsob řešení:	projednáno s držitelem	důtka	jiný
		návrh na pozastavení	návrh na odebrání	

Záznam č. o řešení stížností na držitele certifikátu:

držitel certifikátu na kterého byla podána stížnost:			event. číslo:	oblast:
				7
stížnost podal:				
stručný obsah stížnosti				
návrh na řešení stížnosti (MJ)			schválení ŘCO	
termín ukončení řešení:				
personální zajištění (komise, posuzovatelé):				
účast certifikovaného:	ano	ne		

Průběh řešení:

vyjádření a doporučení komise, posuzovatelů:				
stručné vyjádření držitele:				
doporučení komise:	napomenutí	pozastavení certifikátu	odebrání certifikátu	jiné (specifikuj)
stručné zdůvodnění doporučení:				
řešení ukončeno dne:				

V případě potřeby je možné doplnit poznámky na druhé straně listu.

V Praze dne

Řešení a závěr CO:

Stížnost byla shledána jako

NEOPODSTATNĚNÁ

OPODSTATNĚNÁ

ČÁSTEČNĚ OPODSTATNĚNÁ

a bylo přijato toto rozhodnutí:

datum:

podpis ŘCO:

Identifikace certifikačního orgánu

Vzory formulářů

PŘIHLÁŠKA K CERTIFIKAČNÍMU ŘÍZENÍ

Všechny údaje uvedené v přihlášce jsou důvěrné, budou využívány jen v souladu s postupy definovanými v dokumentaci certifikačního orgánu.

Žádám o zařazení do certifikačního řízení v souladu s normou ČSN EN 17024 (certifikace pracovníků) pro získání certifikátu

číslo: kód: název:

1. Osobní údaje:

Příjmení, jméno,
titul:

Rodné číslo:

Trvalé bydliště:

Ulice, č.: Město: PSČ:

Firma:

Jméno

Ulice, č.: Město: PSČ:

Pracovní
zařazení

Bankovní
spojení:

IČO: DIČ:

Kontakty (telefony uvádějte s předvolbou):

Telefony domů zaměst.: mobil:

E-Mail: fax:

Kontaktní adresou (kam bude adresována
korespondence včetně daňových dokladů) bude :
(volbu zatrhněte)

Adresa trvalého bydliště

Adresa firmy

Jiná adresa (uvedte níže)

Další sdělení žadatele:

.....
.....
.....
.....

2. Vzdělání (nejvyšší dosažené vzdělání)

Škola - typ	od - do	forma ukončení	titul

3. Odborné kurzy

název	délka trvání	rok absolvování	pořádající organizace

4. Odborná praxe

obor	funkce	od - do

5. Způsob úhrady:

Do certifikačního řízení budete zařazen(a) a k certifikační zkoušce pozván(a) až po uhrazení faktury, která vám bude zaslána. Přejete si fakturu zaslat (zatrhněte volbu, uveďte termín):

ihned po přihlášení

nejdříve v termínu: _____

Čestné prohlášení

Prohlašuji:

- že údaje uvedené v přihlášce jsou pravdivé a mohou být, pokud již tak nebylo učiněno, doloženy,
- že souhlasím s tím, aby byly údaje z tohoto dotazníku vedeny v databázi certifikačního orgánu a byly využívány CO pro účely definované jeho postupy,
- že jsem se seznámil s materiálem *Informace o certifikaci osob v C.* a souhlasím s podmínkami a zásadami v něm uvedenými (materiál je přílohou přihlášky),
- že v případě získání certifikátu budu dodržovat etické zásady kladené na držitele certifikátu a budu respektovat dohled CO nad správným používáním certifikátu,
- že certifikačnímu orgánu ohlásím změny v údajích uvedených v částech 1–4, a to nejpozději do jednoho měsíce od chvíle, kdy nastaly
- že v případě získání certifikátu uzavřu s CO dohodu o používání certifikátu.

Datum

podpis žadatele

(razítko)

Záznamy CO.

Došlo do CO.

datum

podpis

Zanesl do evidence

datum

podpis

Zařadil do certifikačního řízení

datum

podpis

logo certifikačního orgánu identifikace certifikačního orgánu	Název dokumentu: Procesy a postupy pro CO	Kód: kód	Vydání: 1	Revize: 0
			Platí od:	datum

6 Slovník pojmů a zkratk

POJEM, ZKRATKA	VÝKLAD, VÝZNAM
Certifikační oblast	Totéž jako oblast certifikace
Certifikační řízení	Soubor činností a kroků, které při splnění podmínek vedou k získání (udělení) certifikátu žadateli
CO	Certifikační orgán
ČŘ	Certifikační řízení
ČZK	Člen zkušební komise
Datum platnosti	Datum, od kterého je dokument, formulář platný.
Datum přihlášení	Datum, kdy CO obdržel platnou žádost o certifikát
Datum registrace	Datum, kdy žadatel splnil vstupní podmínky pro zařazení do certifikačního řízení (uhrazení certifikačního poplatku, dodání příloh k žádosti apod.)
Držitel (certifikátu)	Osoba, která splnila podmínky certifikačního řízení a rozhodnutím ŘCO jí byl udělen certifikát
Evidenční číslo	Číslo, jež obdrží žadatel po podání žádosti o certifikaci a po ověření úplnosti takové žádosti.
MJ	Manažer jakosti
Oblast certifikace	Část dokumentace certifikačního orgánu popisující rozsah, obsah certifikace v dané odborné oblasti, podmínky vstupu do certifikačního řízení, podmínky udržování certifikátu a další informace požadované normou, kterou se řídí práce CO. Na základě těchto informací je oblast předkládaná k akreditaci u ČIA.
OC	Oddělení certifikace
OP	Odborný pracovník
PaK	Pravomoci a kompetence
PJ	Příručka jakosti
POS	Posuzovatel
Posuzovatel	Odborník na danou problematiku evidovaný v seznamu (databázi) posuzovatelů podle zásad stanovených v systémové dokumentaci CO
PK	Předmětová komise – skupina odborníků naplňující požadavky normy ČSN EN ISO/IEC 17024, vše co souvisí s PK, upravuje příslušná část systémové dokumentace.
PZK	Předseda zkušební komise
Recertifikační řízení	Zvláštní typ certifikačního řízení, jehož cílem je prodloužit platnost certifikátu na další období
ŘCO	Ředitel certifikačního orgánu
Revize	Totéž jako verze
SJ	Systém jakosti
VK	Vedoucí komise (například komise pro řešení stížnosti)
Vstupní podmínky	Podmínky, jež musí žadatel splnit, aby byl zařazen do certifikačního řízení. Vstupní podmínky jsou stanoveny v <i>Informacích o certifikační oblasti</i> pro danou oblast certifikace
Změny oblasti certifikace	Jakékoliv změny v oblasti certifikace, které souvisejí s udržováním nebo rušením akreditované oblasti certifikace
Žadatel	Žadatel o certifikát, osoba, která žádá o certifikát; po úspěšném absolvování certifikačního řízení se stává držitelem
ZK	Zkušební komise

7 Rozdělovník

Výtisk	Uložen
1	Certifikační orgán
2	ČIA

Schválil:	Číslo a název kapitoly: Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.	Strana v kapitole (celk.) 2(2)	Strana v dok. (celk.): 35 (35)
-----------	--	--	--