* 1. Sťažnosti a odvolania
		1. Zdokumentovaný postup pri sťažnostiach a odvolaniach

*Sťažnosti*

* Sťažnosťou je akékoľvek vyjadrenie nespokojnosti klienta alebo iných strán týkajúce sa činnosti inšpekčného orgánu podané inšpekčnému orgánu písomne, telefonicky alebo ústne. Sťažovateľ očakáva na sťažnosť odpoveď a v prípade oprávnenosti svojej sťažnosti aj prijatie príslušných opatrení. Sťažovateľ sa svojou sťažnosťou domáha ochrany svojich práv a záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli činnosťou prípadne nečinnosťou inšpekčného orgánu IDO porušené.
* Sťažnosť v spoločnosti IDO môže byť prijatá písomne, ústne alebo telefonicky. Sťažnosti sa podávajú:
* Písomne na adresu - Inšpekcia Dozor Overovanie, s.r.o., J. Jesenského 1054/44, 960 01 Zvolen
* Elektronicky na e-mailovú adresu - maciak.michal@ido-sro.sk
* Telefonicky v pracovných dňoch v čase od 9.00 do 15.00 - +421 918 711811
* Osobne v pracovných dňoch v čase od 9.00 do 15.00 - na sekretariáte/v sídle spoločnosti
* Sťažnosť musí obsahovať:
* Meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu sťažovateľ - v prípadoch ak ide o fyzickú osobu.
* Názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať - v prípadoch ak ide o právnickú osobu.
* Predmet sťažnosti, proti komu alebo čomu smeruje, na aké nedostatky upozorňuje, čoho sa domáha.
* Podpis sťažovateľa.
* Všetky sťažnosti sú v spoločnosti IDO postúpené konateľovi spoločnosti, ktorý je zodpovedný za ich vybavenie.
* Všetky sťažnosti klientov alebo iných zainteresovaných strán sú vedúcim inšpekčného orgánu / konateľom zaevidované v zozname sťažností, ktorý je vedený elektronicky. Evidencia sťažností obsahuje meno sťažovateľa, kontaktné údaje na sťažovateľa, krátky popis predmetu sťažnosti, stav vybavenia sťažnosti.
* Konateľ spoločnosti zabezpečí, že je sťažovateľ písomne informovaný o prijatí sťažnosti a jej postúpení na prešetrenie.
* Spoločnosť IDO pri vybavovaní sťažnosti klientov alebo tretích strán postupuje vždy nestranne a objektívne v súlade s Etickým kódexom spoločnosti a zachovaním mlčanlivosti a dôvernosti.
* Sťažnosti podané anonymne alebo bez podpisu sú odložené a ak do 5 dní nie je sťažnosť podpísaná je odložená bez vybavenia.
* Podanie označené ako sťažnosť, ktoré nie je sťažnosťou, vracia inšpekčný orgán sťažovateľovi do 30 dní od dátumu doručenia so sprievodným listom, v ktorom je uvedený dôvod vrátenia podania.
* Sťažnosti prešetruje vedúci inšpekčného orgánu / konateľ prípadne inšpektor, ktorý nijako nesúvisí s predmetom sťažnosti. Sťažnosť nemôže prešetrovať inšpektor proti činnosti ktorého sťažnosť smeruje.
* Prešetrovateľ preverí a preskúma predmet sťažnosti a preverí skutočnosti a okolnosti, ktoré viedli k podaniu podnetu na sťažnosti. Na základe opodstatnenosti prípadne neopodstatnenosti sťažnosti prešetrovateľ vybaví predmet sťažnosti a o výsledku preskúmania a vybavenia sťažnosti vyhotoví správu.
* Konečné rozhodnutie vo veci sťažnosti na základe vyhotovenej správy prijíma vedúci inšpekčného orgánu/konateľ spoločnosti.
* Výsledok preskúmania a vybavenia sťažnosti je písomne zaslaný sťažovateľovi.
* Lehota na vybavenie sťažnosti v inšpekčnom orgáne IDO je 60 pracovných dní.
* Spoločnosť IDO ako inšpekný orgán vedie elektornickú knihu sťažností a odvolaní.

*Odvolania*

* Odvolaním je žiadosť podávateľa o nové zváženie nepriaznivého rozhodnutia inšpekčného orgánu vo veci vykonanej inšpekcie. Odvolanie je riadny opravný prostriedok, ktorý sa podáva proti prvotnému rozhodnutiu.
* Odvolanie proti rozhodnutiu inšpekčného orgánu musí byť podané písomne na adresu inšpekčného orgánu:
* Inšpekcia Dozor Overovanie, s.r.o., J. Jesenského 1054/44, 960 01 Zvolen
* Odvolanie proti rozhodnutiu inšpekčného orgánu musí byť podané do 15 dní odo dňa doručenia rozhodnutia klientovi.
* Odvolanie musí obsahovať:
* Meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu - v prípadoch ak ide o fyzickú osobu.
* Názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať - v prípadoch ak ide o právnickú osobu.
* Predmet odvolania - proti ktorému rozhodnutiu je odvolanie podané a čo je odvolaním navrhované.
* Všetky odvolania sú v spoločnosti IDO postúpené vedúcemu inšpekčného orgánu / konateľovi spoločnosti, ktorý je zodpovedný za ich vybavenie.
* Všetky odvolania klientov alebo iných zainteresovaných strán sú vedúcim inšpekčného orgánu / konateľom zaevidované v zozname sťažností, ktorý je vedený elektronicky. Evidencia odvolaní obsahuje meno alebo obchodný názov toho kto sa odvoláva, kontaktné údaje, krátky popis predmetu odvolania a stav vybavenia odvolania.
* Konateľ spoločnosti zabezpečí, že je podávateľ odvolania písomne informovaný o prijatí odvolania a jeho postúpení na prešetrenie.
* Odvolania prešetruje vedúci inšpekčného orgánu / konateľ prípadne inšpektor, ktorý nijako nesúvisí s predmetom odvolania. Odvolanie nemôže prešetrovať inšpektor proti činnosti ktorého odvolanie smeruje.
* Prešetrovateľ preverí a preskúma predmet odvolania a preverí skutočnosti a okolnosti, ktoré viedli k podaniu podnetu na odvolanie. Na základe výsledku preskúmania vyhotoví správu.
* Prešetrovateľ musí preverovať predmet odvolania objektívne, nestranne, nezaujato a nezávisle.
* Konečné rozhodnutie vo veci odvolania na základe vyhotovenej správy prijíma vedúci inšpekčného orgánu/konateľ spoločnosti.
* Stav prešetrenia vo veci odvolania klienta voči rozhodnutiu inšpekčného orgánu musí byť písomne oznámený podávateľovi do 30 dní od doručenia odvolania inšpekčnému orgánu.
* Konanie o odvolaní sa končí vydaním rozhodnutia a oznámením konečného výsledku prešetrenia odvolania podávateľovi odvolania.
	+ 1. Dostupnosť postupu vybavovania sťažností a odvolaní
* Postup vybavovania sťažností a odvolaní je súčasťou tejto príručky a je popísaný v kap. 7.5.1.
* Popis postupu vybavovania sťažností a odvolaní je vždy zaslaný elektronicky alebo poštou ktorejkoľvek zainteresovanej strane na základe jej požiadania.
	+ 1. Potvrdenie o prijatí sťažnosti
* Prijatá sťažnosť je vždy komisiou podľa kap. 7.5.1 preskúmaná a ak sa týka inšpekčných činností, za ktoré nesie inšpekčný orgán zodpovednosť je sťažnosť komisiou aj riešená.
* Komisia rieši sťažnosť v súlade s postupmi definovanými v kap. 7.5.1.
* Sťažovateľ je písomne informovaný a prijatí sťažnosti a postúpení sťažnosti na riešenie.
	+ 1. Zodpovednosť inšpekčného orgánu za rozhodnutia
* Inšpekčný orgán rieši všetky sťažnosti a odvolania vo svojom mene.
* Inšpekčný organ vykonáva všetky rozhodnutia vo veci sťažnosti a odvolania vo svojom mene a za tieto rozhodnutia nesie zodpovednosť.
* Inšpekčný orgán je zodpovedný za opodstatnenosť a za formálnu a obsahovú správnosť svojich rozhodnutí.
	+ 1. Diskriminácia pri šetrení a rozhodnutí o odvolaniach
* Odvolania sú prešetrované a rozhodované objektívne a nestranne nezávislou komisiou v súlade s kap. 7.5.1
* Rozhodnutia inšpekčného orgánu sú objektívne a za žiadnych okolností nie sú diskriminačné a mierené proti podávateľovi odvolania.
* Rozhodnutia o odvolaní podávateľa voči rozhodnutiu inšpekčného orgánu sú vyhotovené v rozsahu stanovenom legislatívou a na základe objektívnych zistení odvolacej komisie.
* Všetky informácie získané počas riešenia odvolania sú dôverné.
* Proces realizácie riešenia sťažností a odvolaní je vykonávaný podľa pravidiel definovaných v Etickom kódexe inšpekčného orgánu čo vylučuje akúkoľvek diskrimináciu voči podávateľovi odvolania.