

## **Postup pro stížnosti a odvolání při inspekční činnosti Zkušební laboratoře č. 1054 Státní zkušebny strojů a.s.**

Každá uplatněná stížnost či odvolání musí být zaevidována pracovníkem v ZL. Každá stížnost či odvolání musí být posouzena podle jejího obsahu manažerem kvality a předložena vedoucímu ZL nebo jeho zástupci, který rozhodne o způsobu jejího vyřízení.

ZL vede o stížnostech a odvoláních evidenci F PK 01 nejméně v tomto rozsahu:

- pořadové číslo,
- datum podání,
- identifikace inspekce, ke které se podání váže,
- identifikace subjektu, který podání předložil,
- stručný obsah podání a postup jeho řešení,
- jména pracovníků zodpovědných za vyřízení,
- datum a způsob vyřízení.

Po přijetí stížnosti vedení ZL přešetří oprávněnost stížnosti a činností, které ke stížnosti vedly. V případě neoprávněnosti stížnosti zpracování (písemné) výsledků šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků stěžovatele. V případě oprávněnosti stížnosti vedení ZL navrhne způsob řešení a formou písemné zprávy podá zákazníkovi informaci o způsobu řešení stížnosti.

V případě, že se stížnost týká výsledku či procesu inspekce, je vždy způsob řešení stížnosti či odvolání schválen nezávislou osobou (Předseda představenstva Státní zkušebny strojů a.s.).

### **Lhůty a termíny**

Stěžovatel, osoba podávající odvolání bude do 14 dnů od zaevidování stížnosti/ odvolání informována o přijetí.

O odvolání či stížnosti musí vedení rozhodnout do 30 dnů od jejich zaevidování.

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ve zvláště složitých případech do 60 dnů. O případném prodloužení termínu musí být stěžovatel vyrozuměn.

Vyřízení stížnosti musí být stěžovateli oznámeno do 10 dnů od konečného rozhodnutí o stížnosti.

Odvolání lze podat ve lhůtě 14 dnů od oznámení výsledku klientovi (zaslání inspekční zpráva) stížnost do 14 dnů od okamžiku vzniku její příčiny. Vyžaduje se písemná forma s odůvodněním.

Odvolání musí být první instancí vyřízeno, je-li mu vyhověno, do 30 dnů od jeho registrace. Je-li nutno z důvodů hodných zřetele tuto lhůtu prodloužit, musí být v této lhůtě o prodloužení stěžovatel vyrozuměn. Toto prodloužení nesmí přesáhnout dalších 30 dnů.

### **Uchovávání**

Po vyřízení jakékoliv stížnosti či odvolání je spisový materiál vztahující se k věci archivován pro případné další využití (např. v rámci přezkoumávání managementem).

### **Opravy výstupů z inspekce**

Pokud proces odvolání povede k opravám, je vždy změna řešena vydáním dodatku již vydaných protokolů o zkoušce, kde jsou tyto opravy zaznamenány. Dodatek musí být identifikován s odkazem na inspekční zprávu, kterou doplňuje.

## **Spory**

Sporem je každá nekonsensuální situace mezi společností a zákazníkem. Spory je nutno řešit především dohodou. V případě nedohody se za optimální postup předpokládá rozhodčí soud, pokud není nutno podání klienta posuzovat jako stížnost či odvolání.

### **Stanovení nápravných, příp. preventivních opatření**

Pokud to daná situace vyžaduje, musí být přijata po vyřízení stížnosti či odvolání příslušným vedoucím pracovníkem nápravná či preventivní opatření. Nápravná opatření ve směru k systému kvality společnosti vedoucí pracovník předem konzultuje s manažerem kvality. O přijatých nápravných či preventivních opatřeních musí být vedeny průkazné záznamy, které se zakládají do spisu odvolání, stížnosti či sporu. Nedílnou součástí realizace nápravných nebo preventivních opatření je posouzení jejich efektivnosti, které v rámci konkrétního případu provádí zodpovědný vedoucí pracovník a v rámci pravidelného přezkoumávání systému managementu.