

R1	Státní zdravotní ústav Expertní skupina pro zkoušení způsobilosti		Strana č.: 1
			Celkem stran: 1
Nahrazuje stranu:			
Reklamační řád			
	Jméno	Podpis	
Vypracoval:	Ing. Miroslava Mikešová		Výtisk č.: 1
Schválil:	Ing. Věra Vrbíková		Platí od: 8. 9. 2021

Na činnosti prováděné organizátorem mohou zákazníci podávat reklamace (stížnosti a odvolání) jednotlivým koordinátorům nebo vedoucímu ESPT, závažnější reklamace se řeší na úrovni vedení ESPT, případně vedení SZÚ. Koordinátor neprodleně informuje o přijetí reklamace vedoucího pracoviště.

Reklamační řád je umístěn také na internetových stránkách SZÚ v sekci týkající se mezilaboratorního porovnávání, kde je k dispozici zákazníkům.

Stížnosti lze podávat na:

- způsob jednání pracovníků ESPT,
- průběh provádění kola PZZ/cyklu EHK,
- neobdržení vzorku, zprávy, Osvědčení o účasti, Certifikátu apod.,
- chybně přepsaný výsledek účastníka, chybné údaje na Certifikátu apod.

Odvolání lze podávat na:

- vyhodnocení kola PZZ/cyklu EHK.

Reklamace se podávají písemnou (také e-mail, fax) i ústní (telefonickou) formou. Bezprostředně po přijetí reklamace provede příjemce záznam do knihy reklamací C3 (formulář Evidence reklamací F22 je umístěn u vedoucích pracovišť V1, V2). Na formuláři F22 jsou zaznamenány:

- číslo reklamace v příslušném kalendářním roce
- datum přijetí reklamace
- identifikace příjemce reklamace
- charakter reklamace
- údaje o zákazníkovi
- datum odeslání vyřízené reklamace

Za prošetření oprávněnosti reklamace odpovídá příjemce (koordinátor, vedoucí ESPT apod.).

V případě odvolání je nutné provést:

- přešetření oprávněnosti podnětu, které k reklamaci vedly (v některých případech si může koordinátor vyžádat zaslání zpět zbytku zkušebních vzorků, o čemž je zákazník předem informován),
- v případě neoprávněné reklamace předložit v písemné formě stěžovateli výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků,
- v případě oprávněné reklamace navržení způsobu řešení,
- sledování správnosti a věcnosti realizace navržených opatření.

V případě oprávněné stížnosti provede příjemce nápravu (např. vydání nového Certifikátu).

Reklamace jsou řešeny v následujících časových termínech (lhůta pro odvolání/stížnost je uvedena v závěrečné zprávě, v pokynech pro účastníky nebo v průvodním dopise u závěrečných zpráv):

- reklamace na činnosti provedené ESPT lze podat do 30 dnů po obdržení sjednané služby (např. závěrečné zprávy);
- termín na vyřízení reklamace je stanoven na 30 dnů; v tomto termínu se zákazníkovi oznámí písemně výsledek šetření (případně opravený Certifikát), o čemž se provede záznam do knihy reklamací;
- v případě, že není možné reklamaci vyřešit v daných termínech, oznámí tuto skutečnost koordinátor/vedoucí ESPT zákazníkovi s uvedením data konečného rozhodnutí.