

Skupina dokumentů:

Související dokumentace

Označení:

SD20

Název dokumentu:

Stížnosti a odvolání

Platnost od:

2.5.2025

Vydání:

1

	Jméno	Funkce
Zpracoval	Ing. Irena Rejlová	MK
Kontroloval a schválil	Ing. Michal Rejl 	SZ

1. Úvod

Politika SPZZ v oblasti vyřizování stížností a odvolání účastníků je dána snahou o objektivní prošetření stížnosti s cílem zabezpečit vysokou kvalitu poskytovaných služeb, zachování důvěry účastníků a jejich spokojenost, při zachování vysoké úrovně a odbornosti celého programu. Identifikované nedostatky jsou předmětem řešení v rámci stávajícího systému managementu. Vyšetřování stížností a odvolání nevede k žádným diskriminačním krokům.

Možnost stížnosti nebo odvolání se má každý účastník zkoušení způsobilosti. O této skutečnosti je informován již při přihlašování prostřednictvím přihlášky, s odkazem na tento dokument, který je vyvěšen na webových stránkách ALME - [alme.cz/zkoušení způsobilosti](http://alme.cz/zkoušení_zpusobilosti).

2. Stížnosti a odvolání

Účastníci mohou podat stížnost nebo odvolání nejdéle do 10-ti dnů ode dne, kdy namítanou skutečnost zjistili.

Stížnost - vyjádření nespokojenosti, lišící se od odvolání, jakékoliv osoby nebo organizace k činnosti orgánu poskytování zkoušení způsobilosti (SPZZ), pokud je ze strany stěžovatele očekávána reakce tohoto orgánu

Stížnosti lze podávat na:

- průběh provádění daného programu zkoušení způsobilosti,
- jednání pracovníků SPZZ,
- chybě zapsané údaje,
- nedodržení termínů apod.

Odvolání - požadavek osoby nebo organizace, která je předmětem zkoušení způsobilosti na orgán poskytování zkoušení způsobilosti (SPZZ), aby tento orgán znovu zvážil rozhodnutí, které učinil ve vztahu k tomuto předmětu

Odvolání lze podávat na:

- vyhodnocení daného programu zkoušení způsobilosti.

Stížnosti nebo odvolání jsou směřovány koordinátorovi ALME, který vyrozumí členy managementu SPZZ. Stížnostmi a odvoláními jsou členové managementu SPZZ povinni se zabývat a zaujmout vůči nim jasná stanoviska, která koordinátor ALME prezentuje stěžovateli. Řešení stížností a odvolání provádí a schvaluje pouze osoby, které nejsou

zapojeny do předmětu konkrétní činnosti. V případě, že není možné dodržet tento postup nesmí být ohrožena nestrannost vyšetřování. Stěžovatel je o této skutečnosti informován.

3. Podání a vyřizování stížností a odvolání

Stížnosti či odvolání lze uplatnit písemně poštou nebo emailem do 10 dnů od jejich vzniku.
Emailová adresa: alme@alme.cz

Korespondenční adresa: ALME, spolek – Sekce SPZZ, Za Škodovkou 305/5, 503 11 Hradec Králové

Stížnosti a odvolání, na které nebude brán zřetel:

- později podané stížnosti a odvolání
- stížnosti a odvolání od účastníků, kteří nedodrželi časový harmonogram programu zkoušení způsobilosti

Stížnosti a odvolání jsou zaznamenány do F24_ Stížnosti a odvolání a F25_ Souhrnná evidence stížností, odvolání, neshodné práce, OFI. Veškeré záznamy o obdržených stížnostech a odvoláních jsou archivovány a jsou vstupem do Přezkoumání systému managementu.

Za prošetření oprávněnosti stížnosti nebo odvolání a shromáždění všech informací odpovídá koordinátor ALME, který prošetří oprávněnost podnětu, které k stížnosti nebo odvolání vedly. Pokud se stížnost týká činností ZZ, musí být stížnost řešena. Koordinátor ALME si může vyžádat od stěžovatele další doplňující informace.

V případě oprávněné stížnosti jsou koordinátorem ALME stěžovateli v písemné formě do 15 dnů předány výsledky šetření včetně přijatých nápravných opatření.

Oprávněná stížnost je důvodem k přezkoumání zařízení a položek ZZ, případně k provedení interního auditu, který zajišťuje manažer kvality nebo interní auditor.

V případě neoprávněné stížnosti jsou koordinátorem ALME stěžovateli v písemné formě do 15 dnů předány výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavku.

V případě, že není možné stížnost nebo odvolání vyřešit v daných termínech, oznámí koordinátor ALME tuto skutečnost stěžovateli s uvedením data konečného rozhodnutí.

4. Použité zkratky

ALME	Asociace autorizovaných laboratoří pro měření emisí
IA	interní auditor
MK	manažer kvality
SPZZ	Sekce poskytovatelů zkoušení způsobilosti
SZ	statutární zástupce
ZZ	zkoušení způsobilosti

5. Záznam revizí a změn dokumentu

Datum	Č. revize	Popis změny	Provedl	Schválil
2.5.2025	1	Doplnění termínů vyřízení reklamací, odkaz na webové stránky	I. Rejlová	M. Rejl