

STÍŽNOSTI, ODVOLÁNÍ A PODNĚTY

Identifikační číslo: MP – 1.2	Vydání č.: 3 ze dne: 25. 11. 2015	Revize č.: 6 ze dne: 26. 05. 2025													
Zpracovatel: Ing. Radek Teufl manažer jakosti	<i>Schváleno elektronicky</i>														
Schválil: Ing. Miroslav Vlasák ředitel															
Přehled revizí jednotlivých stran (číslo strany/číslo revize):															
1/0	2/0	3/0	4/0	5/4	6/5	7/0	8/4	9/6	10/0	11/0	12/5				
Přehled revizí jednotlivých příloh (číslo přílohy/číslo revize):															
1/0	2/0	3/0													

STÍŽNOSTI – OBSAH

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	3
1. ÚČEL VYDÁNÍ A ROZSAH PLATNOSTI.....	3
1.1 Účel vydání	3
1.2 Platnost.....	3
2. DEFINICE POJMŮ A POUŽITÉ ZKRATKY	4
2.1 Stížnost.....	4
2.2 Odvolání.....	4
2.3 Podnět	4
2.4 Příjemce stížnosti/podnětu/odvolání	4
2.5 Řešitel stížnosti/podnětu/odvolání	4
2.6 Stěžovatel.....	4
2.7 Odvolací místo	5
2.8 Použité zkratky:.....	5
II. SPECIFICKÁ USTANOVENÍ.....	6
1. STÍŽNOSTI	6
1.1 Přijetí stížnosti.....	6
1.2 Posouzení a řešení stížnosti.....	6
1.3 Odvolání proti rozhodnutí o vyřešení stížnosti	6
1.4 Vyřizování stížností zaměstnanců	7
1.5 Vyřizování stížností na klienty EZÚ	7
2. ODVOLÁNÍ	8
2.1 Přijetí odvolání.....	8
2.2 Posouzení a řešení odvolání	8
3. PODNĚTY.....	9
3.1 Vyřizování podnětů k prošetření od orgánů státní správy či jiných kompetentních autorit (ÚNMZ, SÚKL, Ministerstva ...).....	9
4. PADĚLKY VÝSTUPNÍCH LISTIN	10
4.1 Dotazy na platnost certifikátů	10
4.2 Podezření na padělání nebo pozměňování certifikátů	10
III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	11
1. ZÁVĚREČNÁ A ZRUŠOVACÍ USTANOVENÍ.....	11
1.1 Související dokumenty	11
1.2 Školení uživatelů.....	11
1.3 Zrušovací ustanovení a vyhlášení platnosti.....	11
1.4 Rozdělovník	11
IV. PŘÍLOHY	12
P1 EVIDENCE STÍŽNOSTI	12
P2 EVIDENCE ODVOLÁNÍ.....	12
P3 EVIDENCE PODNĚTŮ.....	12

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. ÚČEL VYDÁNÍ A ROZSAH PLATNOSTI

1.1 Účel vydání

Účelem tohoto metodického pokynu je stanovit zásady pro vyřizování stížností/podnětů/odvolání přicházejících do EZÚ od jeho zákazníků, jeho partnerů či orgánů státní správy.

Cílem uplatňování těchto zásad je:

- a) zajistit vyřizování stížností a odvolání v co nejkratším čase a způsobem, který je pro stěžovatele co nejpříjemnější,
- b) využít informací získaných v souvislosti s vyřizováním stížností a odvolání ke zlepšení systému jakosti ústavu.

Proces řešení stížností/podnětů/odvolání je platný při výkonu všech činností prováděných na základě udělených akreditací, autorizací, oznámení a pověření orgánů státní správy aj.

U akreditovaných subjektů/AO/NO/OS jsou specifické druhy stížností/podnětů/odvolání definovány v příslušných OS/MP.

Veškeré stížnosti/podněty/odvolání týkající se činnosti EZÚ jsou přijaty, řešeny a je na ně řádně reagováno.

EZÚ nese odpovědnost za všechna rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování stížností/podnětů/odvolání.

1.2 Platnost

Tento metodický pokyn je závazný pro všechny zaměstnance EZÚ.

2. DEFINICE POJMŮ A POUŽITÉ ZKRATKY

2.1 Stížnost

Stížnost je písemné podání nebo sdělení, kterým stěžovatel vyjadřuje svou nespokojenost s:

- a) výstupy EZÚ,
 - b) postupy v rámci činností EZÚ,
 - c) postupy zákazníka EZÚ,
 - d) přístupy zaměstnanců EZÚ,
- kterými se domáhá svých práv, uplatňuje své nároky a zájmy.

2.2 Odvolání

Odvolání je písemné vyjádření nesouhlasu stěžovatele.

Odvolání může být podáno proti:

- a) odmítnutí vydání/odejmutí/pozastavení certifikátu,
- b) výsledku zkoušky/kalibrace/posouzení shody/ověření/inspekce,
- c) způsobu řešení podané stížnosti,
- d) jiným případům.

2.3 Podnět

Podnět je podaný návrh či připomínky na zlepšení služby, impuls k prošetření situace dotaz od orgánu státní správy či jiných kompetentních autorit (ČIA, ÚNMZ, SÚKL, ministerstva aj.), stejně tak oznámení o zjištění vigilančního případu, které přímo souvisí s používáním zdravotnického prostředku, které EZÚ posuzoval.

2.4 Příjemce stížnosti/podnětu/odvolání

Příjemce stížnosti/podnětu/odvolání může být kterýkoliv zaměstnanec EZÚ.

2.5 Řešitel stížnosti/podnětu/odvolání

Řešitel je pracovník určený ředitelem (vždy v dané stížnosti/podnětu/odvolání nepodjatý).

2.6 Stěžovatel

Fyzická nebo právnická osoba, která vyjadřuje nespokojenost s činností EZÚ.

2.7 Odvolací místo

Odvolací místo je místo / orgán, který písemně vyřizuje odvolání.

V EZÚ se předpokládá využívání těchto odvolacích míst:

- a) Board of Appeal pro certifikační systém IECEE - CB,
- b) Rada pro certifikaci EZÚ pro ostatní certifikační systémy provozované v EZÚ,
- c) Rada Programu EMAS, zřízená při Ministerstvu životního prostředí pro ověřování EMAS,
- d) Ředitel pro ostatní případy.

Pro stížnosti, které jsou adresovány přímo Ř, a které se netýkají akreditovaných subjektů, v EZÚ není odvolací místo.

2.8 Použité zkratky:

ČIA	Český institut pro akreditaci, o.p.s.
EMAS	Eco Management and Audit Scheme
EZÚ	Elektrotechnický zkušební ústav
Helios	Informační systém Helios
IECEE-CB	celosvětový systém pro vzájemné uznávání zkoušek bezpečnosti v oblasti elektrotechniky
MJ	manažer jakosti
Ř	ředitel
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
ÚNMZ	Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví
VKŘ	vedoucí kanceláře ředitele

II. SPECIFICKÁ USTANOVENÍ

1. STÍŽNOSTI

Přijetí, posouzení a řešení stížnosti nesmí vést k žádným diskriminačním opatřením proti stěžovateli.

1.1 Přijetí stížnosti

Příjemce stížnosti předá stížnost VKŘ, ta ji zaznamená do tabulky Stížnosti.xls, včetně sledování a opatření podniknutých k jejímu vyřešení. Soubor je uložen v IS Helios a na základě rozhodnutí Ř předává příslušnému řešiteli a to nejpozději do 24 hodin od převzetí.

Řešitel stěžovateli zašle písemné potvrzení o přijetí a zahájení řešení stížnosti a to nejpozději do 5 pracovních dnů od přijetí stížnosti. Pokud je to možné poskytne stěžovateli zprávu o stavu vyřizování stížnosti.

1.2 Posouzení a řešení stížnosti

Řešitel na základě podkladů dodaných stěžovatelem předá k posouzení odpovědnému pracovníkovi EZÚ pro danou oblast stížnosti. Tento pracovník posoudí předmět a oprávněnost podané stížnosti a odpovídá za získání a ověření veškerých nezbytných informací potřebných k posouzení stížnosti. Tyto získané informace jsou předány řešiteli.

Řešitel je povinen do 30 pracovních dnů od obdržení stížnosti vypracovat písemnou zprávu o výsledku řešení stížnosti a zaslat ji stěžovateli.

V případě, že z důvodu dalšího potřebného řešení stížnosti není možné podat stěžovateli konečnou odpověď do této lhůty, je stěžovatel v této lhůtě písemně informován o stavu šetření stížnosti, a je mu oznámen termín, ve kterém bude konečná písemná odpověď zpracována.

Řešitel je povinen na každou oprávněnou stížnost vyplnit přílohu č. 6 OS 1.4 Zpráva o opatření k nápravě a celý proces se dále řídí směrnicí Vnitřní kontrolní systém včetně provedení analýzy kořenové příčiny a zpracování nápravného opatření. Manažer jakosti odpovídá za uplatnění těchto nápravných opatření, která jsou následně vyhodnocována v rámci Přezkoumání systému managementu.

Řešitel písemně informuje VKŘ o vyřešení stížnosti a předá ji k založení dokumentaci vzniklou v průběhu řešení stížnosti. VKŘ rozhodnutí o stížnosti zaeviduje do tabulky Stížnosti.xls.

Rozhodnutí o stížnosti musí být učiněno (přezkoumáno, schváleno) osobou/osobami, které se předtím nepodílely na předmětu stížnosti.

V rámci procesu řešení stížnosti je zachována důvěrnost v míře týkající se stěžovatele a předmětu stížnosti.

1.3 Odvolání proti rozhodnutí o vyřešení stížnosti

V tomto případě platí výše uvedené postupy pro vyřizování stížností avšak řešitelem odvolání je vždy ředitel EZÚ.

1.4 Vyřizování stížností zaměstnanců

- 1) Každý zaměstnanec má právo uplatnit stížnost:
 - a) u svého nadřízeného,
 - b) u nadřízeného svého nadřízeného,
 - c) u ředitele.
- 2) Stížnosti zaměstnanců musí být uplatněny v písemné formě.
- 3) Řešitelem stížnosti je vždy pracovník, u kterého byla stížnost uplatněna.
- 4) Odvolacím místem pro stížnosti zaměstnanců je Ř.
- 5) Vyřizování stížností zaměstnanců se řeší analogicky dle stanovených zásad pro vyřizování stížností s tím rozdílem, že nejsou evidovány. Odpovědnosti řešitele a odvolacího místa jsou obdobné jako při vyřizování jakýchkoliv stížností.

1.5 Vyřizování stížností na klienty EZÚ

Vyřizování stížností na klienty jsou řešeny v příslušných organizačních dokumentech.

2. ODVOLÁNÍ

Odvolání může uplatnit odvolatel nejpozději do 15 dnů od data doručení dokumentu, ve kterém je uvedeno rozhodnutí o stížnosti.

Přijetí a řešení odvolání a rozhodování o odvolání nesmí vést k žádným diskriminačním opatřením proti odvolateli.

2.1 Přijetí odvolání

Příjemce odvolání předá odvolání VKŘ, ta ho zaeviduje do tabulky Odvolání.xls, která je uložena v IS Helios a na základě rozhodnutí Ř předává příslušnému řešiteli a to nejpozději do 24 hodin od převzetí.

Řešitel odvolateli zašle písemné potvrzení o přijetí odvolání a to nejpozději do 5 pracovních dnů od přijetí odvolání.

2.2 Posouzení a řešení odvolání

Řešitel na základě podkladů dodaných stěžovatelem předá k posouzení odpovědnému pracovníkovi EZÚ pro danou oblast odvolání. Tento pracovník posoudí předmět a oprávněnost podaného odvolání a je odpovědný za získání a ověření veškerých nezbytných informací potřebných k posouzení odvolání. Tyto získané informace jsou předány řešiteli.

Řešitel je povinen do 30 pracovních dnů od obdržení odvolání vypracovat písemnou zprávu o výsledku odvolání a zaslat ji odvolateli. Tímto úkonem je odvolání formálně vyřešeno.

V případě, že z důvodu dalšího potřebného řešení odvolání není možné podat odvolateli konečnou odpověď do této lhůty, je odvolatel v této lhůtě písemně informován o stavu šetření odvolání, a je mu oznámen termín, ve kterém bude konečná písemná odpověď zpracována.

Řešitel je povinen na každé oprávněné odvolání vyplnit přílohu č. 6 OS 1.4 Zpráva o opatření k nápravě a celý proces se dále řídí směrnici Vnitřní kontrolní systém včetně provedení analýzy kořenové příčiny a zpracování nápravného opatření. Manažer jakosti odpovídá za uplatnění těchto nápravných opatření, která jsou následně vyhodnocována v rámci Přezkoumání systému managementu.

Řešitel písemně informuje VKŘ o vyřešení odvolání a předá ji dokumentaci vzniklou v průběhu řešení odvolání. VKŘ rozhodnutí o odvolání zaeviduje do tabulky Odvolání.xls

Rozhodnutí o odvolání musí být učiněno (přezkoumáno, schváleno) osobou/osobami, které se předtím nepodílely na předmětu odvolání.

V případě, že odvolání není vyhověno, předá řešitel odvolání (spolu s veškerými podklady) příslušnému odvolacímu místu. Odvolací místo předloží řešiteli své stanovisko, které je řešitel povinen akceptovat.

3. PODNĚTY

Vyřizování podnětů v rámci neustálého zlepšování se řeší obdobně dle stanovených zásad pro vyřizování stížností popsané v kap. 1. Evidenci vede VKŘ v tabulce Podněty.xls, která je uložena v IS Helios.

3.1 Vyřizování podnětů k prošetření od orgánů státní správy či jiných kompetentních autorit (ÚNMZ, SÚKL, Ministerstva ...)

Veškeré podněty, které EZÚ obdrží od jiných orgánů státní správy, důkladně prošetří a posoudí. Na základě ověření skutečností jsou případně přijímána nápravná opatření. EZÚ o výsledku prošetření podnětu a přijatých opatření písemně informuje příslušný orgán.

4. PADĚLKY VÝSTUPNÍCH LISTIN

Následující postup bude uplatněn v případech, kdy vznikne podezření, že výstupní listina EZÚ byla padělána nebo pozměněna, bez ohledu na to, kde podezření vzniklo.

4.1 Dotazy na platnost certifikátů

Rutinní dotazy zákazníků a dalších třetích stran na platnost certifikátů vyřizuje MCI v rámci své každodenní agendy. Všichni zaměstnanci přeposílají dotazy tohoto typu na MCI, který je eviduje.

4.2 Podezření na padělání nebo pozměňování certifikátů

Zaměstnanec EZÚ, který získá informaci o podezření na padělání nebo pozměňování certifikátů nebo jiných výstupních listin EZÚ, předá tuto informaci MCI, který informaci zaznamená do evidence vedené v úseku certifikace.

Stejně budou zaměstnanci EZÚ postupovat i dalších případech, kdy vznikne podezření na zneužití ochranné známky nebo neoprávněné uvedení výrobků na trh.

MCI prověří podnět a podle potřeby bude konzultovat jednotlivé případy s dalšími odbornými pracovníky EZÚ nebo s právníkem EZÚ. O výsledku šetření bude informovat Ř

Ř rozhodne o dalším postupu, co může být oznámení regulačnímu orgánu nebo rozhodnutí o eventuálních právních krocích.

III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. ZÁVĚREČNÁ A ZRUŠOVACÍ USTANOVENÍ

1.1 Související dokumenty

OS - 1.1	Organizační řád
OS - 2.1	Příručka jakosti pro certifikaci výrobků
OS - 2.2	Příručka jakosti pro certifikaci systémů managementu
OS - 2.10	Příručka jakosti pro činnost EZÚ jako akreditovaného EO
OS - 2.11	Příručka jakosti pro inspekční orgán
OS - 3.5	Příručka jakosti pro zkušební laboratoř
OS - 3.7	Příručka jakosti pro kalibrační laboratoř
OS - 2.6	Zakázková činnost
OS - 1.5	Spisový a skartační řád
OS - 2.9	Proces posuzování shody ZP

1.2 Školení uživatelů

Školení z obsahu tohoto metodického pokynu zajistí u svých podřízených vedoucí pracovníci. Za metodický výklad tohoto metodického pokynu zodpovídá manažer jakosti.

1.3 Zrušovací ustanovení a vyhlášení platnosti

Dnem schválení tohoto metodického pokynu pozbývá platnosti vydání č.3 r5 MP-1.2. Tento metodický pokyn platí dnem vyhlášení platnosti, uvedeném na titulní straně.

1.4 Rozdělovník

Tento dokument je dostupný všem zaměstnancům EZÚ v elektronické formě v IS Helios. Tento dokument je na vyžádání k dispozici také všem zúčastněným stranám.

IV. PŘÍLOHY

P1 EVIDENCE STÍŽNOSTI

P2 EVIDENCE ODVOLÁNÍ

P3 EVIDENCE PODNĚTŮ
