

## Směrnice 01/2024 – Postup pro řešení stížností/odvolání, verze 1

Pro naplnění článků 7.6 a 7.7 ČSN EN ISO/IEC 17043: 2023 poskytovatel programů zkoušení způsobilosti při společnosti ASPK, s.r.o. (dále jen poskytovatel) vydal tuto směrnici, která upravuje postup pro podávání a řešení stížností a odvolání na činnost poskytovatele.

Vzhledem k tomu, že poskytované programy ZZ využívají čistě statisticky odvozené postupy hodnocení, odvolání týkající se hodnocení výkonnosti se řeší jako stížnost.

Stížnosti a odvolání mohou být zákazníkem nebo jinou stranou podány jak ústní (do protokolu), tak písemnou formou. V případě ústní žádosti je pracovníkem poskytovatele, který stížnost/odvolání přejímá, pořízen protokol obsahující stručný záznam obsahující předmět stížnosti/odvolání, datum přijetí a jméno a podpis pořizovatele záznamu a stěžovatele a tento záznam je stěžovateli předán společně s konečným rozhodnutím vyřízení stížnosti/odvolání, pokud mu již nebyl předán v průběhu některé etapy řízení. Písemná forma podání stížnosti/odvolání je preferována.

Doručená stížnost/odvolání může být předávána kterémukoliv pracovníku poskytovatele, který ji předá vedoucímu (pokud ji sám nepřevzal).

Za jejich řešení a vyřízení je odpovědný vedoucí. Každá stížnost nebo odvolání je po obdržení ihned zapsána vedoucím na příslušném formuláři (Evidenčním listu stížnosti/odvolání) do Knihy stížností, do kterého se vyplňují následující údaje:

- datum podání stížnosti/odvolání,
- datum doručení,
- předmět stížnosti/odvolání,
- osoba pověřená k řešení stížnosti/odvolání
- způsob vyřízení stížnosti/odvolání (posouzení její oprávněnosti),
- datum vyřízení stížnosti/odvolání.

O vyřízení každé stížnosti/odvolání je pořízen zápis, pokud není součástí záznamů v Evidenčním listu, který je společně s Evidenčním listem zakládán do Knihy stížností. Oprávněnost každé stížnosti/ odvolání je důsledně posouzena, zda se týká činnosti poskytování programů ZZ.

Pokud je to pro posouzení stížnosti/odvolání nutné, může vedoucí poskytovatele přizvat i jiné pracovníky zúčastněné na zabezpečování programu zkoušení způsobilosti, nebo případně spolupracovat i s externími osobami za podmínky dodržení důvěrnosti informací vůči svým zákazníkům.

V případě, že stížnost/odvolání je posouzena jako oprávněná, je tato skutečnost impulsem pro provedení neplánovaného auditu systému managementu kvality.

Každá oprávněná stížnost/odvolání je zároveň projednávána při provádění přezkoumání systému managementu kvality. Vedoucí musí stanovit nápravná opatření, která zabezpečí provádění činností tak, aby nebyly předmětem dalších oprávněných stížností/odvolání. Plnění těchto nápravných opatření pak kontroluje sám vedoucí nebo je touto činností pověřen manažer kvality.

V případě neoprávněné stížnosti/odvolání vedoucí písemně vyrozumí stěžovatele o důvodech zamítnutí stížnosti/odvolání.

Odpověď na obdrženou stížnost/odvolání musí být stěžovateli zaslána nejpozději jeden měsíc po doručení, pokud není pro její objektivní posouzení potřeba vyžádat si od stěžovatele další podpůrné dokumenty nebo stanoviska externích stran. O případném nutnosti vyžádání si stanoviska externích stran a z toho plynoucí potřebě prodloužení lhůty řešení je zákazník (stěžovatel) informován.

Zpracovali:                    Ing. Patrik Zítka, v.r.

Schválil:                      Ing. Jaroslav Vodička, v.r.

Datum účinnosti:          29. 11. 2024