

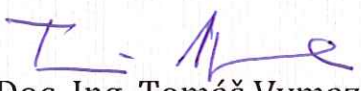


Řízení odvolání a stížností – informace pro účastníky programů zkoušení způsobilosti

Poskytovatel programů zkoušení způsobilosti při SZK FAST
Veveří 95
602 00 Brno

Vypracoval:	30.7.2014	 Doc. Ing. Tomáš Vymazal, Ph.D.
Kontroloval:	30.7.2014	 Ing. Petr Misák, Ph.D.
Schválil za PoZZ:	1.8.2014	 Doc. Ing. Tomáš Vymazal, Ph.D.

Obsah

1. Preambule.....	1
2. Postup při poškození vzorků dopravou:	1
3. Řízení stížností a odvolání	1
4. Zrušení/změna rozsahu programů zkoušení způsobilosti	2
5. Nepředání Osvědčení o účasti a Zprávy o výsledcích PrZZ.....	2
6. Odkazy	2
6.1 Interní související dokumenty a záznamy	2
6.2 Normy	2
6.3 Související externí dokumenty.....	2

1. Preambule

Tento dokument popisuje postup řízení stížností a odvolání a jiných možných organizačních potíží a je závazný pro všechny účastníky programů zkoušení způsobilosti případně další zainteresované strany.

Přihláškou do libovolného programu zkoušení způsobilosti účastník programu zkoušení způsobilosti potvrzuje, že byl seznámen s Plánem příslušného programu zkoušení způsobilosti a tímto dokumentem dostupným z <http://www.fce.vutbr.cz/szk>.

2. Postup při poškození vzorků dopravou:

- 1) Vyfoťte vzorky
- 2) Vyfoťte krabici/obal
- 3) Fotky s komentářem zašlete e-mailem na:
 - vymazal.t@fce.vutbr.cz , nebo
 - misak.p@fce.vutbr.cz
- 4) Z7008 neprodleně odešle náhradní vzorky
- 5) Rozbalte náhradní vzorky a zkontrolujte je
- 6) Emailem potvrďte Z7008 příjem a stav náhradních vzorků
- 7) Jsou-li poškozeny, postup opakujte

3. Řízení stížností a odvolání

Stížnosti a odvolání přijímá vedoucí Poskytovatele zkoušení způsobilosti při Ústavu stavebního zkušebnictví FAST VUT pouze písemně a to do třiceti dnů od vydání Osvědčení o účasti v PrZZ. Na pozdější stížnosti a odvolání není brán zřetel.

Stejně tak není brán zřetel na odvolání a stížnosti účastníků, kteří nedodrželi časový harmonogram programu zkoušení způsobilosti.

Stížnost nebo odvolání přezkoumá vedoucí Poskytovatele zkoušení způsobilosti při Ústavu stavebního zkušebnictví VUT společně s příslušným koordinátorem programu zkoušení způsobilosti a je k ní/němu zaujato stanovisko, které je písemně sděleno příslušnému účastníkovi programu zkoušení způsobilosti do třiceti dnů od doručení stížnosti/odvolání.

Každá zpětná vazba od účastníků je pro nás důležitá pro další zlepšování našich služeb.

4. Zrušení/změna rozsahu programů zkoušení způsobilosti

Organizátor PrZZ si vyhrazuje právo odvolat konkrétní program zkoušení způsobilosti, nebo jeho část, v případě malého počtu účastníků. O způsobu vrácení vložného, případně dobropisu rozhodne Vedoucí PoZZ podle dohody s konkrétními účastníky individuálně.

5. Nepředání Osvědčení o účasti a Zprávy o výsledcích PrZZ

Organizátor PrZZ si vyhrazuje právo nepředat Osvědčení o účasti a Zprávu o výsledcích PrZZ v případě, že účastník neuhradil účastnický poplatek do stanoveného termínu a/nebo do termínu ukončení programu zkoušení způsobilosti stanoveného v příslušném Plánu programu zkoušení způsobilosti.

Organizátor PrZZ si vyhrazuje právo nepředat Osvědčení o účasti a Zprávu o výsledcích PrZZ bez jakékoli náhrady v případě, že účastník neodešle v termínu stanoveném v příslušném Plánu programu zkoušení způsobilosti, nebo jeho příloze naměřené výsledky včetně nejistot měření (jde-li o akreditovaný subjekt).

6. Odkazy

6.1 Interní související dokumenty a záznamy

- [1] Příručka kvality PoZZ SZK FAST VUT

6.2 Normy

- [2] ČSN EN ISO/IEC 17043: Posuzování shody - Všeobecné požadavky na zkoušení způsobilosti, ČNI 2010.

6.3 Související externí dokumenty dokumenty

- [3] MPA 20 - 01 - . . . k aplikaci ČSN EN ISO/IEC 17043 Posuzování shody - Všeobecné požadavky na zkoušení způsobilosti v akreditačním systému České republiky.