**Postup pro vyřizování stížností**

Přijetí stížnosti pracovníkem Kalibrační laboratoře DPP a oznámení přijetí stížnosti stěžovateli

Vedoucí pracoviště přijímá stížnosti:

- od interních zákazníků elektronickou poštou nebo písemně ve formě formuláře „Interní sdělení“.

- od externích zákazníků pomocí „Kontaktního formuláře“ umístěného na webu <https://www.dpp.cz/spolecnost/sluzby/kalibracni-laborator> na e-mail vedoucího Kalibrační laboratoře uvedený v záhlaví kalibračního listu.

Vedoucí pracoviště zajišťuje evidenci, prošetření stížností včetně jejich oprávněnosti a vyřízení se zákazníkem, o čemž jsou vedeny záznamy na každém pracovišti v ***Knize stížností****.*

Lhůty k podávání stížností

Stížnost lze podat do 6 měsíců ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Obsah stížností, zkoumání oprávněnosti stížností a prošetření stížností

Identifikaci konkrétní stížnosti zřetelně určují následující náležitosti:

* kdo stížnost podává;
* které konkrétní kalibrace či jiné služby spojené s předmětnými činnostmi Kalibrační laboratoře DPP se stížnost týká.

Vedoucí pracoviště stanoví pracovníka, který není zapojen do původních činností laboratoře, které jsou předmětem stížnosti.

Lhůty pro vyřízení stížností

Stížnost vyřizuje Kalibrační laboratoř DPP do 30 dnů ode dne přijetí, tato lhůta může být ve složitějších případech prodloužena do 60 dnů.

Oznámení výsledku (výstupů ze stížností), resp. stavu vyřizování stížnosti stěžovateli

Vedoucí pracoviště vyřizuje stížnost doručenou přímo na adresu příslušného pracoviště písemně nebo elektronickou poštou v případě zaslání na email vedoucího pracoviště, a oznámí tím stěžovateli ukončení procesu vyřizování stížnosti.

Je-li to pro řešení stížnosti vhodné, vedoucí pracoviště pozve subjekt podávající stížnost k osobnímu projednání, z nějž je vytvořen zápis se zástupci všech jednajících stran. Originál zápisu obdrží příslušný stěžovatel a vedoucí Kalibrační laboratoře DPP.

Jedná-li se o stížnost doručenou v aplikaci POV, vedoucí pracoviště odpovídá za včasné vyřízení a zaslání odd. Vnější vztahy.

Záznamy

Správce laboratorního zařízení vede evidenci stížností

* do **Knihy stížností**, která obsahuje tyto položky:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Číslo | Datum přijetí | Popis  stížnosti  *(vč. poř. č. Záznamu o neshodě a NO)* | Oprávněnost (oprávněná / neoprávněná / část. oprávněná) | Plánovaný  termín opatření | Termín oznámení  výsledku stěžovateli | Přezkoumal  a schválil (podpis) |

V Praze dne 26.3.2024

Zpracoval: Ing. Josef Cakl (VKL)