



ŘÍZENÍ ODVOLÁNÍ A STÍŽNOSTÍ

INFORMACE PRO ÚČASTNÍKY PROGRAMŮ ZKOUŠENÍ ZPŮSOBILOSTI

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

www.szk.fce.vutbr.cz

Datum vydání: 28. 2. 2017

Vypracoval (28. 2. 2017):


doc. Ing. Tomáš Vymazal, Ph.D.

Kontroloval (28. 2. 2017):


Ing. Petr Misák, Ph.D.

Schválil za PoZZ (28. 2. 2017):


doc. Ing. Tomáš Vymazal, Ph.D.

Obsah

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

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 szk.fce.vutbr.cz.

2 Postup při poškození vzorků dopravou

1. Vyfoťte vzorky
2. Vyfoťte krabici/obal
3. Fotky s komentářem zašlete e-mailem na Tomas.Vymazal@vutbr.cz nebo na Petr.Misak@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

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

