 ****

Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava

Výzkumné energetické centrum, Zkušební laboratoř č. 1166.3

akreditovaná ČIA podle ČSN EN ISO/IEC 17025:2018

17. listopadu 2172/15, 708 00 Ostrava – Poruba

**Postup pro podávání stížnosti na činnosti prováděné v rozsahu akreditace**

**Zkušební laboratoře Výzkumného energetického centra č. 1166.3**

**Postup pro podávání stížnosti na činnosti prováděné v rozsahu akreditace Zkušební laboratoře Výzkumného energetického centra (dále jen ZLVEC)**

Cílem řešení stížností, reklamací a námitek zákazníků či dalších stran (dále jen „stěžovatel“) je zajistit, aby stěžovatelé měli možnost podávat stížnosti nebo reklamace na jakoukoli činnost ZLVEC. Tento proces umožňuje identifikovat případné nedostatky nebo nekvalitní služby poskytované ZLVEC.

Popis procesu vyřizování stížností je na vyžádání k dispozici všem stěžovatelům, a to elektronicky na webu Výzkumného energetického centra (dále jen VEC) <https://ceet.vsb.cz/vec/cs/pracoviste/provozni-mereni-v-energetice/akreditace-a-autorizace-k-mereni-emisi-dle-zakona-c.-201-2012-sb./> a v tištěné podobě na sekretariátu VEC.

Samotní zákazníci ZLVEC jsou během podepisování smlouvy nebo před začátkem prací informováni o možnosti a způsobu podávání stížnosti nebo reklamace. Informování zákazníka provádí vedoucí laboratoře nebo příslušný vedoucí výzkumné skupiny, který odpovídá za provedení daných prací.

1. **Přijímání stížností**

Místem pro příjem stížnosti je:

1. sekretariát VEC pro všechny způsoby podání, tj. písemnou formou, elektronickou formou nebo ústně do protokolu. Telefonické podání stížnosti není možné;
2. podatelna VŠB-TUO pro podání stížnosti doručené poštou, datovou schránkou nebo stížnosti v písemné formě podané osobně.

Stížnosti, reklamace, námitky či reakce stěžovatelů jsou evidovány v Knize námitek a stížností. Za zapsání veškerých stížností do knihy odpovídá vedoucí ZLVEC. Stížnost je možné uplatnit v co nejkratší možné době od vzniku předmětu stížnosti, nejpozději však do 1 roku od předání protokolu z měření zákazníkovi, ke kterému se předmět stížnosti váže. ZLVEC do týdne od obdržení stížnosti potvrdí její příjem stěžovateli.

1. **Náležitosti stížnosti**

Stížnost budou obsahovat popis předmětu stížnosti a to především:

* datum, kdy k problému došlo,
* kdo předmět stížnosti způsobil,
* konkrétní události, činy nebo opomenutí, které vedly ke stížnosti,
* jak předmět stížnosti ovlivnil stěžovatele, finančně nebo jiným způsobem,
* jaké jsou požadavky stěžovatele (co požaduje, například nápravu, omluvu, náhradu škody apod.).

Kromě popisu (předmětu) stížnosti, musí stížnost také obsahovat:

* u fyzických osob: jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, podpis stěžovatele,
* u právnických osob: její název, sídlo, IČO, jméno a podpis osoby oprávněné za právnickou osobu jednat,
* u podání elektronickou poštou (s výjimkou podání datovou schránkou, pokud se jedná o podání z datové schránky zřízené stěžovateli): zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaný elektronický podpis.

Stížnost, u které není dostatečně identifikován stěžovatel, a tato skutečnost není odstraněna ani ve lhůtě stanovené výzvou k doplnění stížnosti, se považuje za anonymní. Anonymní stížnosti se neprošetřují, ale mohou být po zvážení obsahu využity při provádění kontrol dle vnitřního kontrolního systému.

1. **Osoba oprávněná k řešení stížnosti**

Zaměstnancem oprávněným k vyřizování stížnosti je vedoucí ZLVEC.

Pokud je stížnost směřována přímo proti vedoucímu ZLVEC, bude předána nejbližšímu nadřízenému zaměstnanci vedoucího ZLVEC, kterým je ředitel VEC, v případě shodné osoby ředitele VEC a vedoucího ZLVEC je nejbližším nadřízeným ředitel CEET.

Po obdržení stížnosti vedoucí ZLVEC potvrdí, zda se stížnost týká činnosti laboratoře, za které odpovídá, a pokud ano, bud se jí zabývat.

Vedoucí ZLVEC odpovídá za všechna rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování stížností.

Vedoucí ZLVEC odpovídá za shromáždění a ověření všech informací nezbytných pro hodnocení oprávněnosti stížnosti.

Každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu bez ohledu na to, jak je označena.

Šetření je nutno provádět bez průtahů, hospodárně, objektivně, ve všech bodech, zjištění je nutno dokladovat.

Vedoucí ZLVEC při prošetřování stížností je povinen respektovat zásady rovného zacházení a zákazu diskriminace z důvodu věku, pohlaví, národnosti, náboženského vyznání či politických názorů.

1. **Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Po posouzení námitky nebo stížnosti a uznání jako oprávněné informuje vedoucí ZLVEC neprodleně stěžovatele a navrhne způsob a postup nápravy, tzn. informuje stěžovatele o stavu vyřizování. Tento bod bude vyřízen nejpozději do 60 dnů od obdržení stížnosti nebo námitky.

Pokud nebyla stížnost nebo námitka posouzena jako oprávněná, odešle se zjištění s odůvodněním stěžovateli do 60 dnů od obdržení stížnosti nebo námitky.

1. **Zastavení nebo odložení vyřizování stížnosti**

Zastavit nebo odložit vyřizování stížností připadá v úvahu v případech, kdy je námitka oprávněna a lze ji učinit z důvodu, kdy:

1. stěžovatel vzal svou stížnost zpět,
2. stěžovatel při vyřizování stížnosti nespolupracuje, ačkoliv byl vyzván, nebo klade překážky, které zapříčiní, že stížnost nemůže být řádně vyřízena,
3. bylo zjištěno, že ve věci, která je předmětem stížnosti, nebo s ní souvisí, se koná řízení u jiného správního orgánu,
4. stěžovatel zemřel nebo zanikl,
5. zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká,

O zastavení nebo odložení vyřizování stížnosti dle písm. b), c) a e) bude stěžovatel informován do 60 dnů od obdržení stížnosti nebo námitky.

1. **Vyřízení stížnosti**

Vyřízení stížnosti bude obsahovat řádné odůvodnění k obsahu stížnosti a ke způsobu jejího vyřízení. Výstupy ze stížnosti, které mají být sděleny stěžovateli, budou učiněny nebo přezkoumány a schváleny pracovníkem, který není zapojen do původních činností laboratoře, kterých se stížnost týká, typicky zástupcem vedoucího laboratoře.

1. **Přešetření způsobu vyřízení stížnosti**

V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku nadřízenému vedoucímu ZLVEC, kterým je ředitel VEC, v případě shodné osoby ředitele VEC a vedoucího ZLVEC je nejbližším nadřízeným ředitel CEET. Nadřízený do 60 dnů vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo vrátí stížnost k novému prošetření.