

Verze	1
Účinnost od	18. 5. 2018

Postup řešení stížností a odvolání

Vypracoval	Taťána Hrbáčková	Schválil	Ing. Michal Zemko, Ph.D.	Administrátor	Manažer kvality IO
Podpis		Podpis			
Datum	18. 5. 2018	Datum	18. 5. 2018		

Obsah

1	Účel	3
2	Postup řešení stížnosti a odvolání	3
2.1	Podání stížnosti nebo odvolání písemnou formou na inspekční orgán	3
2.2	Přijetí a registrace stížnosti nebo odvolání inspekčním orgánem	3
2.3	Shromáždění a ověření všech nezbytných informací k prošetření stížnosti nebo odvolání	3
2.4	Rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti nebo odvolání	3
2.5	Vyřízení stížnosti nebo odvolání a přijetí nápravných a preventivních opatření	3
2.6	Vydání stěžovateli nebo odvolávajícímu oficiální oznámení o ukončení procesu vyřizování stížnosti nebo odvolání písemnou formou	4

1 Účel

Tento postup dokumentuje popis procesu příjmu, ověření a přezkoumání stížnosti nebo odvolání a rozhodnutí, zda je zapotřebí přijmout nějaká opatření jako odezvu na stížnost nebo odvolání. Dále sledování a zaznamenávání stížností a odvolání včetně opatření provedených při jejich řešení a přijmutí odpovídajících opatření.

- **Stížnost** je vyjádření nespokojenosti jakékoli osoby nebo organizace vůči činnosti inspekčního orgánu, pokud je ze strany stěžovatele očekávána reakce tohoto orgánu
- **Odvolání** je požadavek dodavatele předmětu posuzování shody na inspekční orgán, aby inspekční orgán zvážil rozhodnutí, které učinil ve vztahu k předmětu posuzování shody
- **Nápravné opatření** je opatření pro odstranění příčiny stížnosti nebo odvolání

2 Postup řešení stížnosti a odvolání

2.1 Podání stížnosti nebo odvolání písemnou formou na inspekční orgán

Případné odvolání nebo stížnost na postup inspektorů inspekčního orgánu je třeba podat písemně a to dopisem na adresu: COMTES FHT a.s., Průmyslová 995, 334 41 Dobřany a nebo přes emailovou adresu comtes@comtesfht.cz.

2.2 Přijetí a registrace stížnosti nebo odvolání inspekčním orgánem

Inspekční orgán potvrdí přijetí stížnosti nebo odvolání stěžovateli nebo odvolávajícím do 5 pracovních dní. Vedoucí inspekčního orgánu provede záznam v příslušné sekci do informačního systému ESO 9 a doplní osobu odpovědnou za řešení stížnosti a odvolání a stanoví termín přezkoumání stížnosti nebo odvolání. Řešení stížnosti a odvolání neprovádí osoby, které prováděly inspekci, která je předmětem stížnosti nebo odvolání a rozhodovaly ve věci inspekce.

Seznam sekcí:

- Stížnost od odběratele
- Odvolání odběratele

2.3 Shromáždění a ověření všech nezbytných informací k prošetření stížnosti nebo odvolání

Pracovník inspekčního orgánu odpovědný za řešení stížnosti nebo odvolání shromáždí všechny nezbytné informace k prošetření stížnosti nebo odvolání a ověří je.

2.4 Rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti nebo odvolání

Pracovník inspekčního orgánu odpovědný za řešení stížnosti nebo odvolání informuje stěžovatele nebo odvolávajícího o oprávněnosti stížnosti nebo odvolání.

2.5 Vyřízení stížnosti nebo odvolání a přijetí nápravných a preventivních opatření

Manažer kvality doplní do informačního systému ESO 9 v příslušné sekci typ a vyhodnocení potřeby nápravného opatření. Manažer kvality stanoví termín přezkoumání účinnosti nápravného opatření a po přezkoumání vyhodnotí jeho případnou účinnost/neúčinnost. V případě neúčinnosti opatření je manažer kvality povinen iniciovat doplnění dalších opatření tak, aby původní záměr (likvidace příčin stížnosti nebo odvolání) byl dosažen. Záznam bude proveden do informačního systému ESO 9.

2.6 Vydání stěžovateli nebo odvolávajícímu oficiální oznámení o ukončení procesu vyřizování stížnosti nebo odvolání písemnou formou

Pracovník inspekčního orgánu odpovědný za řešení stížnosti nebo odvolání vydá stěžovateli nebo odvolávajícímu oficiální oznámení o ukončení procesu vyřizování stížnosti nebo odvolání písemně dopisem a to na adresu stěžovatele nebo odvolávajícího nebo dopisem přes emailovou adresu. Oficiální oznámení vydá inspekční orgán do dvou měsíců od podání stížnosti nebo odvolání.

List změn

Název dokumentu: ŘD 1-05-03 Postup řešení stížností a odvolání				
Číslo verze	Jméno osoby provádějící změnu	Popis změny	Datum/podpis	Změnu schválil