



# 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](http://www.szk.fce.vutbr.cz)

[www.ptprovider.cz](http://www.ptprovider.cz)

Vytvořil  
Kontroloval  
Schválil za PoZZ

doc. Ing. Tomáš Vymazal, Ph.D.  
Ing. Petr Misák, Ph.D.  
doc. Ing. Tomáš Vymazal, Ph.D.

28. 2. 2017  
28. 2. 2017  
28. 2. 2017

## Obsah

<b>1</b>	<b>Preambule</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Postup při poškození vzorků dopravou</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Řízení stížností a odvolání</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Zrušení/změna rozsahu programů zkoušení způsobilosti</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Nepředání Osvědčení o účasti a Zprávy o výsledcích PrZZ</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Odkazy</b>	<b>3</b>
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.

Příhláškou do libovolného programu zkoušení způsobilosti účastník programu zkoušení způsobilosti potvrzuje, že byl seznámen s Plánem příslušného programu zkoušení způsobilosti a tímto dokumentem dostupným z [www.ptprovider.cz](http://www.ptprovider.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](mailto:Tomas.Vymazal@vutbr.cz) nebo na [Petr.Misak@vutbr.cz](mailto: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.