



VYSOKÉ UČENÍ
TECHNICKÉ
V BRNĚ



FAKULTA
STAVEBNÍ ústav
stavebního zkušebnictví

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

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

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.

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.

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.