

Název dokumentu:

Stížnosti a odvolání

Typ / číslo:	SD-PT-11 (1.vydání)	Návaznost na:	Příručku kvality kapitola 7.6 a 7.7
--------------	---------------------	---------------	-------------------------------------

1. Úvod

Každý zákazník/účastník má právo podat stížnost/odvolání na práci Poskytovatele PT, pokud tato vyvolává pochybnosti, že Poskytovatel PT nepracuje v souladu s deklarovanou politikou kvality, postupů systému managementu nebo postupů programů PT a jejich vyhodnocením.

Veškeré stížnosti/odvolání jsou řádně prošetřeny, stěžovatel je vždy informován, v případě odůvodněné stížnosti/odvolání Poskytovatel PT aplikuje opatření, zamezující opakování podnětu stížnosti/odvolání.

Stížnost lze podat na:

- způsob jednání pracovníků Poskytovatele PT,
- průběh provádění daného programu PT,
- neobdržení zprávy, Osvědčení o účasti, nedodržení termínu vydání těchto dokumentů, apod.,
- chybně přenesený výsledek účastníka, chybně uvedené údaje na Osvědčení o účasti, apod.

Odvolání lze podat na:

- vyhodnocení daného Programu PT.

Stížnosti/odvolání jsou přijímány písemně nebo ústně vedoucím Poskytovatele PT nebo koordinátorem a je vyhotoven záznam (F22 – záznam o stížnosti a F16 – Záznam o odvolání). Vedoucí Poskytovatele PT je povinen na stížnost/odvolání odpovědět do 30-ti dnů od okamžiku doručení, a to přednostně písemnou formou.

Za evidenci stížností/odvolání formou seznamu (F23 – evidence stížností a odvolání) a vedení záznamů o stížnostech (F22), ev. záznamů o neshodě (F24) je zodpovědný manažer kvality Poskytovatele PT a je vedena v elektronické podobě.

2. Postup řešení stížností

- a) stížnosti přijímá vedoucí Poskytovatele PT a/nebo koordinátor, informují manažera kvality,
- b) vedoucí Poskytovatele PT potvrdí přijetí stížnosti stěžovateli, a to přednostně písemnou formou,
- c) vedoucí Poskytovatel PT ve spolupráci s koordinátorem daného programu PT, kterého se stížnost týká, prozkoumá skutečnosti týkající se stížnosti, o výsledcích provedou zápis v Záznamu o stížnosti (F22),
- d) oprávněnost stížnosti posuzuje vedoucí Poskytovatele PT (případě osoba, která není zapojena do předmětu stížnosti) a provede zápis o závěrech z řešení stížnosti do Záznamu o stížnosti F22), a to i v případě, že se jedná o stížnost neoprávněnou,
- e) v případě oprávněné stížnosti je vypracován Záznam o neshodě (F24), vypracovává manažer kvality
- f) opatření k nápravě navrhuje koordinátor, schvaluje vedoucí Poskytovatele PT (případně osoba, která není zapojena do předmětu stížnosti), za jeho realizaci je zodpovědný koordinátor,
- g) zákazník je o výsledcích řešení stížnosti (oprávněné i neoprávněné) informován vedoucím Poskytovatele PT, a to přednostně písemnou formou,
- h) v případě nespokojenosti zákazníka s řešením a rozhodnutím ohledně jeho stížnosti, řeší situaci ředitel ZÚ,
- i) v případě oprávněné stížnosti jsou odpovídající oblasti činnosti PT podrobeny dodatečnému internímu auditu. Za provedení dodatečného interního auditu je odpovědný manažer kvality,
- j) v případě, že není možné stížnost vyřešit v daných termínech, oznámí tuto skutečnost koordinátor stěžovateli, a to přednostně písemnou formou.

Poskytovatel PT odpovídá za všechna rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování stížností.

Název dokumentu:

Stížnosti a odvolání

Typ / číslo:	SD-PT-11 (1.vydání)	Návaznost na:	Příručku kvality kapitola 7.6 a 7.7
--------------	---------------------	---------------	-------------------------------------

3. Postup řešení odvolání

- a) účastník se po obdržení konečné zprávy může do 30 dnů odvolat proti vyhodnocení své výkonnosti, a to písemnou formou na adresu vedoucího Poskytovatele PT,
- b) v odvolání musí být uvedeny konkrétní námitky, a to písemně,
- c) vedoucí Poskytovatele PT spolu s koordinátorem programu PT, kterého se odvolání týká, provedou přezkoumání odvolání,
- d) o oprávněnosti odvolání rozhoduje vedoucí Poskytovatele PT (případě osoba, která se nepodílela na rozhodnutí),
- e) jestliže je odvolání oprávněné, koordinátor daného programu PT provede přehodnocení celého vyhodnocení programu PT a vydá novou zprávu,
- f) jestliže je odvolání neoprávněné, vedoucí Poskytovatele PT odpoví danému účastníkovi do 30 dní od doručení odvolání,
- g) vedoucí Poskytovatele PT v případě oprávněného odvolání odpoví účastníkovi, a to do 30 dní od doručení odvolání a zároveň mu zašle novou závěrečnou zprávu,
- h) všichni účastníci daného programu PT jsou koordinátorem daného programu PT informováni o změně a obdrží novou zprávu (odpovídá koordinátor daného programu PT).