



**STÁTNÍ ÚSTAV
RADIAČNÍ OCHRANY
veřejná výzkumná instituce**

**Pravidla pro reklamaci
na činnost odborného útvaru SÚRO**

Bartoškova 28, 140 00 PRAHA 4

Telefon: 241 410 214

Fax: 241 410 215

<http://www.suro.cz>

e-mail: suro@suro.cz

Státní ústav radiační ochrany, v. v. i.	Pravidla pro reklamaci na činnost odborného útvaru SÚRO	List / počet listů	2 / 5
		Datum účinnosti:	1.2.2012

OBSAH

Článek I	Úvod	2
Článek II	Zásady reklamace	2
Článek III	Ustanovení obecná a závěrečná	3
Článek IV	Přílohy	3
Příloha 1	Kontakty	3
Příloha 2	Vzor záznamu o reklamaci	4

Článek I Úvod

1. Pravidla pro reklamaci stanoví podmínky a postupy pro podání a řešení reklamací, stížností nebo námitek na výsledky či činnost (dále jen reklamace) odborného útvaru Státního ústavu radiační ochrany, v. v. i. (dále jen SÚRO), které může uplatnit zákazník či jiná strana (dále jen stěžovatel). Navazuje a doplňuje platný Program zabezpečení jakosti (dále jen PZJ), který popisuje systém kvality odborných útvarů SÚRO.
2. Odborný útvar je odbor nebo oddělení SÚRO zabývající se odbornou činností v oblasti radiační ochrany a to zejména měřením obsahu radionuklidů ve výrobcích, surovinách, stavebních a odpadních materiálech, vzorcích potravního řetězce, vodě a dalších složkách životního prostředí a stanovováním dozimetrických veličin a aktivit radonu pro potřeby radiační ochrany.

Článek II Zásady reklamace

1. Reklamaci musí stěžovatel uplatnit písemně či ústně u vedoucího příslušného útvaru nebo manažera kvality, a to do 25 pracovních dnů od prokazatelného zjištění jejího důvodu.
2. Vedoucí útvaru, manažer kvality nebo jimi pověřená osoba, je povinen reklamaci přijmout a zaznamenat. Pro záznam může využít formulář (viz příloha). Záznam o reklamaci musí obsahovat identifikační údaje stěžovatele, datum přijetí reklamace, popis reklamované záležitosti a návrh data, do kterého má být reklamace vyřízena.
3. Stěžovatel musí být o přijetí reklamace informován, obvykle osobou, která stížnost přijala.
4. Pokud je to možné, podá vedoucí útvaru, na jehož činnost je stížnost zaměřena, vysvětlení k reklamaci neprodleně. V případě, že vysvětlení reklamace vyžaduje určitou analýzu nebo rozbor vzniklého problému, odpoví vedoucí útvaru stěžovateli nejpozději do 25 pracovních dnů od přijetí reklamace.
5. Při reklamaci výsledků měření je třeba brát v úvahu, že vzorky se po ukončení zkoušení mohou likvidovat nebo mohou být při měření spotřebovány. Zpětná kontrola se proto provede na kontrolou laboratorní / zkušební činnosti – tj. ověřením správnosti použitého postupu, měřícího zařízení a kontrolou dokumentace a zpracování výsledků měření (záznam o zkoušce, protokol).

Státní ústav radiální ochrany, v. v. i.	Pravidla pro reklamaci na činnost odborného útvaru SÚRO	List / počet listů	3 / 5
		Datum účinnosti:	1.2.2012

6. Pokud šetření prokáže nedostatky při volbě metody, postupu nebo vyhodnocení analýzy, dohodne vedoucí útvaru se stěžovatelem způsob nápravy a zaznamená jej do formuláře o reklamaci.
7. Jestliže zdržení nebo selhání při provádění zkoušek je zaviněno výskytem události, která nemohla být rozumně předpokládána, které nemohlo být zabráněno a která brání řádnému plnění smluvních povinností, nebude toto považováno za nesplnění závazku a nebude to důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv stranou.
8. V případě oprávněné reklamace provede útvar nové zkoušky (pokud o to bude požádán) a to neprodleně a na vlastní náklady, za předpokladu, že bude k dispozici dostatečné množství vzorku ať již původního či nově dodaného stěžovatelem (v rámci možností identického).
9. V případě neoprávněné reklamace se případné opakování zkoušky provádí na náklady stěžovatele za předpokladu, že bude k dispozici dostatečné množství vzorku ať již původního či nově dodaného stěžovatelem (v rámci možností identického).
10. Po uzavření reklamace označí vedoucí útvaru zápis ve složce jako vyřešený s datem a způsobem vyřešení, případně vejde v jednání se stěžovatelem, pokud byla reklamace neoprávněná.
11. Pro zacházení se záznamy o reklamaci platí pravidla pro záznamy či řízené dokumenty uvedené v platném znění PZJ.
12. Proti způsobu vyřízení reklamace se může stěžovatel odvolat v souladu s obecně platnými právními předpisy.

Článek III Ustanovení obecná a závěrečná

1. Tato pravidla jsou platná od 1. února 2012.
2. Pravidla pro reklamaci musí být přístupná pro potenciální stěžovatele, zpravidla na www.suro.cz.

V Praze, dne 27. ledna 2012

RNDr. Zdeněk Rozlívka, v.r.
ředitel SÚRO, v. v. i.

Článek IV Přílohy

1. Příloha 1 Kontakty

Jméno	Funkce	Adresa	Telefon	E-mail
RNDr. Zdeněk Rozlívka	ředitel	SÚRO, v.v.i. Bartošková 28 140 00 Praha 4	226 518 101	suro@suro.cz

Státní ústav radiační ochrany, v. v. i.	Pravidla pro reklamaci na činnost odborného útvaru SÚRO	List / počet listů	4 / 5
		Datum účinnosti:	1.2.2012

Ing. Milan Buňata, CSc.	manažer kvality	SÚRO , v.v.i. Bartošková 28 140 00 Praha 4	226 518 223	milan.bunata@suro.cz
----------------------------	--------------------	--	-------------	----------------------

Státní ústav radiální ochrany, v. v. i.	Pravidla pro reklamaci na činnost odborného útvaru SÚRO	List / počet listů	5 / 5
		Datum účinnosti:	1.2.2012

2. Příloha 2 Vzor záznamu o reklamaci

	STÁTNÍ ÚSTAV RADIČNÍ OCHRANY, veřejná výzkumná instituce Bartoškova 28, 140 00 Praha 4		
	ZÁZNAM O REKLAMACI		č.
Stěžovatel (firma)			
Adresa			
Zástupce stěžovatele		Telefon	
Datum podání		E-mail	
Poznámka			
POPIS REKLAMACE			
Protokol o zkoušce č.		SZP	
<i>(popis reklamace)</i>			
Zapsal(a)		Datum	
ZPŮSOB ŘEŠENÍ REKLAMACE			
<i>(popis a návrh termínu řešení)</i>			
Vedoucí útvaru		Datum	