



## Pravidla pro reklamaci na činnost Zkušebních laboratoří a Kalibrační laboratoře SÚRO

Postup pro řešení reklamací, stížností nebo námitek na výsledky či činnost (dále jen reklamace) odborného útvaru Státního ústavu radiační ochrany, v. v. i. (dále jen SÚRO), který je součástí Zkušebních laboratoří SÚRO nebo Kalibrační laboratoře SÚRO.

- Vyřizování reklamací se provádí podle Organizační směrnice č. 09 Pravidla pro reklamaci na činnost Zkušebních laboratoří a Kalibrační laboratoře SÚRO.
- Reklamaci musí stěžovatel uplatnit písemně, e-mailem, telefonicky nebo osobně prostřednictvím kontaktů uvedených níže.
- Stěžovatel je o přijetí reklamace informován bez zbytečného odkladu (písemně, e-mailem, telefonicky nebo osobně), zpravidla osobou, která stížnost přijala a zaznamenala.
- Pokud je to možné, řeší vedoucí útvaru, na jehož činnost je stížnost zaměřena, reklamaci neprodleně. V případě, že řešení reklamace vyžaduje určitou analýzu nebo rozbor vzniklého problému, odpoví vedoucí útvaru stěžovateli nejpozději do 30 pracovních dnů od přijetí reklamace.
- Pokud šetření prokáže nedostatky při volbě metody, postupu nebo vyhodnocení analýzy/kalibrace, dohodne vedoucí útvaru se stěžovatelem způsob nápravy a uvede jej do Záznamu o reklamaci.
- Pokud stěžovatel souhlasí s návrhem řešení reklamace, uvede se návrh řešení do Záznamu o reklamaci spolu s datem a podpisem vedoucího útvaru. Pokud stěžovatel nesouhlasí s návrhem řešení reklamace, postoupí se případ spolu se stanoviskem zákazníka k navrhovanému řešení vedoucímu Zkušebních laboratoří SÚRO nebo vedoucímu Kalibrační laboratoře SÚRO.

Kontakt pro podávání stížností a reklamací:

**Státní ústav radiační ochrany, v. v. i.**

Bartošková 1450/28, 140 00 Praha 4

Tel.: 226 518 108, 226 518 109

E-mail: [sekretariat@suro.cz](mailto:sekretariat@suro.cz)