

Postup pro vyřizování stížností na průběh kvalifikačního či certifikačního procesu

1. Úvod

- 1.1. Společnost **A T G s.r.o.(ADVANCED TECHNOLOGY GROUP, spol.s r.o.)**, dále jen **ATG s.r.o.**, provozuje Pověřený kvalifikační orgán (**AQB**) a/nebo školicí (**TC**) a zkušební středisko (**EC**) pro partnerské certifikační orgány (**CB**) pracující v souladu s požadavky (ČSN EN ISO/IEC 17024:2013. Posuzování shody – Všeobecné požadavky na orgány pro certifikaci osob) dle nezávislých kvalifikačních systémů podle norem:
 - 1.1.1. (ČSN EN ISO 9712:2022. Nedestruktivní zkoušení – Kvalifikace a certifikace pracovníků NDT)
 - 1.1.2. (ČSN ISO 20807:2015. Nedestruktivní zkoušení - Kvalifikace pracovníků pro omezené použití nedestruktivního zkoušení)
 - 1.1.3. (IAB-041:2019. IIW Guide - International Welding Inspection Personnel - Minimum Requirements for the Education) a současně provozuje certifikační orgán ATG CERT, působící v oblasti norem dle 1.1.1, 1.1.2 a dalších (dále jen Orgány).
- 1.2. Cílem tohoto postupu je **zajistit jednotný, nestranný, nezaujatý a transparentní způsob podání a řešení stížností** podaných zákazníky, účastníky a dalšími oprávněnými stranami souvisejícího kvalifikačního procesu.
 - 1.2.1. Podání stížnosti, její prošetřování a rozhodnutí o stížnosti nesmí vést k diskriminačnímu opatření vůči stěžovateli ze strany příslušného Orgánu, proti kterému je stížnost vedena.
- 1.3. Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti, jiné než odvolání, ze strany jakékoli osoby nebo organizace vůči příslušnému Orgánu, týkající se činností tohoto Orgánu nebo školené či zkoušené osoby, přičemž je očekáváno její řešení.
- 1.4. Tento postup řeší stížnosti vůči pouze na činnost Orgánů společnosti ATG s.r.o. Stížnosti vůči partnerským certifikačním orgánům musí být adresovány přímo na příslušné certifikační orgány v souladu s jejich pravidly podávání stížností.

2. Postup

- 2.1. Stížnosti musí být doručeny písemně fyzicky na adresu **ATG s.r.o., Toužimská 771, 19902 Praha 9 – Letňany** a jsou následně předávány vedoucímu Orgánu, a to na definovaném formuláři, který je přílohou tohoto dokumentu, nebo je dostupný na vyžádání u vedoucího příslušného Orgánu.
- 2.2. Pokud se stížnost týká činnosti AQB / EC či TC, je stěžovatel povinen nejprve podávat stížnost k vedení AQB / EC nebo TC. Jen pokud se v předepsaném časovém intervalu a další přiměřené ochranné lhůtě vedení AQB / EC či TC ke stížnosti nevyjádří, nebo vyjádření neposkytuje odpovídající odpověď ke stížnosti, přičemž stěžovatel prokazatelně a neúspěšně vynaložil přiměřené úsilí k dořešení stížnosti i po prvním vyjádření, má právo posunout svoji stížnost k nadřízenému CB.
 - 2.2.1. Tam, kde se stížnost týká činnosti AQB / EC nebo TC, mohou být neoprávněné stížnosti směřované na CB bez předchozího řešení s vedením AQB / EC či TC považovány za poškozování dobrého jména společnosti ATG s.r.o. se všemi souvisejícími právními důsledky.
- 2.3. Za příjem stížností k vedení příslušného Orgánu odpovídá zaměstnanec recepce, který předá dopis se stížností příslušnému vedoucímu. Jsou zpracovávány pouze stížnosti podávané poštou či osobně v souladu s odstavcem 2.1.
 - 2.3.1. Na zahájení řešení stížnosti a reakci stěžovateli je stanovena lhůta 14 dnů od data doručení.
- 2.4. O postupu vyřizování stížnosti je Stěžovatel informován.
- 2.5. Stížnosti zásadně řeší nezaujatý pracovník, tj. takový pracovník, který se v konkrétním případě neúčastnil kvalifikačního a/nebo certifikačního procesu.
 - 2.5.1. Bez zbytečného odkladu zajistí informování stěžovatele o přijetí stížnosti a o předpokládaném termínu k přijetí stanoviska.
 - 2.5.2. Vyžádá si a zkompletuje od příslušného pracovníka veškeré podklady (záznam o stížnosti, záznamy a dokumentaci k zakázce atd.) a jejich stanovisko ke stížnosti.
 - 2.5.3. Přezkoumá podklady a posoudí oprávněnost stížnosti (připomínky). V případě, že příčina stížnosti je spojena se systémem jakosti AQB / EC, TC či CB, přijme po dohodě s vedoucím jakosti opatření k nápravě.
 - 2.5.4. Navrhne postup řešení, příp. zdůvodnění zamítnutí.

3. Přílohy

- 3.1. Příloha A - Formulář podání stížnosti

Advanced Technology Group s.r.o.

=== (TATO STRÁNKA JE PRÁZDNÁ ZÁMĚRNĚ) ===

A. Formulář podání stížnosti

A1. Stížnost

A1.1. Vyplňuje stěžovatel

Jméno a příjmení		Datum a podpis
Společnost		
Kontaktní adresa		

Stížnost na orgán	<input type="checkbox"/> ŠKOLICÍ STŘEDISKO <input type="checkbox"/> ZKUŠEBNÍ STŘEDISKO NEBO POVĚŘENÝ KVALIFIKAČNÍ ORGÁN <input type="checkbox"/> CERTIFIKAČNÍ ORGÁN
Datum události	
Popis stížnosti	
Přílohy	

A2. Průběh vyřizování stížnosti

A2.1. Vyplňuje přidělený zaměstnanec společnosti ATG s.r.o.

Provedená akce	Datum	Jméno	Poznámka
Stížnost přijatá			
Posouzení stížnosti			
Prošetření stížnosti			
Informace stěžovateli			
Nápravné opatření			
Ověření NO			
Uzavřená stížnost			

A3. Řešení stížnosti

A3.1. Vyplňuje přidělený zaměstnanec společnosti ATG s.r.o.

A3.2. Je možno určit více kategorií problému.

Kategorie problému	Opakující se problém	Důvod
<input type="checkbox"/> Služba nebyla poskytnuta	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Služba byla poskytnuta částečně	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Zpoždění při poskytování služby	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Nedostatečná služba	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Služba nebyla v souladu s objednávkou	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Zamítnutí poskytnout službu	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Nesprávné informace	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Nespokojenost s cenou	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Nespokojenost se způsobem platby	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Neoprávněné náklady/platby	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Zpoždění ve vyřizování stížnosti	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
<input type="checkbox"/> Jiný typ problému	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	

A4. Posouzení stížnosti a rozhodnutí

A4.1. Vyplňuje přidělený zaměstnanec společnosti ATG s.r.o.

Oprávněnost	<input type="checkbox"/> OPRÁVNĚNÁ <input type="checkbox"/> NEOPRÁVNĚNÁ
Závažnost	<input type="checkbox"/> VYSOKÁ <input type="checkbox"/> STŘEDNÍ <input type="checkbox"/> NÍZKÁ
Složitost	
Dopad	

Rozhodnutí o stížnosti	<input type="checkbox"/> AKCEPTOVÁNA <input type="checkbox"/> ZAMÍTNUTA
Způsob řešení stížnosti	<input type="checkbox"/> FINANČNÍ NÁHRADA <input type="checkbox"/> OMLUVA <input type="checkbox"/> NÁPRÁVNÉ OPATŘENÍ <input type="checkbox"/> JINÉ OPATŘENÍ
Popis opatření, řešení:	