

 Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský	Národní referenční laboratoř Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek Postup pro uplatňování stížností v OdMPZ SDPK – IDO č. 10	Strana/ počet stran	1/7
		Vydání	1
		Revize	0
		Datum	2. 1. 2026

IDO č. 10

Postup pro uplatňování stížností v OdMPZ

Nabývá účinnosti dne

2. 1. 2026

Upozornění

Dokument je přístupný a řízen prostřednictvím interního elektronického systému pro správu dokumentů.

Všechny další tištěné verze tohoto dokumentu jsou pouze neřízené kopie.

Tento dokument včetně příloh je výhradně duševním vlastnictvím Ústředního kontrolního a zkušebního ústavu zemědělského. Jakékoliv další využití (kopírování, opisování, předávání či prodej) lze provádět pouze se souhlasem vedoucího oddělení OdMPZ NRL ÚKZÚZ.

	Zpracoval	Přezkoumal	Schválil
Jméno	Mgr. Eva Čižmárová	Mgr. Martin Váňa	Mgr. Martin Váňa
Funkce	manažer kvality	vedoucí oddělení	vedoucí oddělení
Podpis	<i>podepsáno elektronicky</i>	<i>podepsáno elektronicky</i>	<i>podepsáno elektronicky</i>

	Národní referenční laboratoř Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek Postup pro uplatňování stížností v OdMPZ SDPK – IDO č. 10	Strana/ počet stran	2/7
		Vydání	1
		Revize	0
		Datum	2. 1. 2026

OBSAH

1 CÍL A ÚČEL	3
2 OBLAST PLATNOSTI	3
3 ODPOVĚDNOST A PRAVOMOC	3
4 POUŽITÉ ZKRATKY, POJMY A DEFINICE	3
5 POPIS ZABEZPEČENÍ ČINNOSTI	4
6 VYSTAVENÁ DOKUMENTACE	6
7 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE	6
8 PŘÍLOHY	6
Příloha č. 1 Schéma postupu řešení stížností u PT poskytovatele	7
Příloha č. 2 formulář F23/01 Záznam o stížnosti u PT poskytovatele	
Příloha č. 3 formulář F24/01 Formulář pro stěžovatele u PT poskytovatele	
Příloha č. 4 formulář F25/01 Seznam stížností u PT poskytovatele	
Příloha č. 5 Seznam revizí a změn v IDO č. 10	

	Národní referenční laboratoř Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek Postup pro uplatňování stížností v OdMPZ SDPK – IDO č. 10	Strana/ počet stran	3/7
		Vydání	1
		Revize	0
		Datum	2. 1. 2026

1 Cíl a účel

Tento interní dokument uvádí postup při uplatňování stížností při vyřizování stížností zákazníků u poskytovatele zkoušení způsobilosti, pracoviště Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek (OdMPZ). Tento dokument slouží také k informovanosti účastníků PT programů o postupu vyřizování stížností u PT poskytovatele, Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek NRL ÚKZÚZ.

OdMPZ se zabývá pouze PT programy, jež využívají čistě statisticky odvozené postupy hodnocení. Odvolání zákazníků PT programů MPZ ÚKZÚZ týkající se hodnocení jejich výkonnosti se řeší jako stížnost.

2 Oblast platnosti

Tento interní dokument je platný pro pracoviště PT poskytovatele, OdMPZ, NRL, ÚKZÚZ. Na vyžádání je k dispozici všem zúčastněným stranám. Odkaz na způsob uplatňování a vyřizování stížností je přístupný zákazníkům na webových stránkách organizace <https://ukzuz.gov.cz/public/portal/ukzuz>, v záložce *Laboratorní analýzy, Mezilaboratorní porovnávací zkoušky*.

3 Odpovědnost a pravomoc

Za věcný obsah, zpracování a aktualizaci tohoto interního dokumentu je odpovědný jeho zpracovatel, schvaluje ho vedoucí OdMPZ. Za realizaci tohoto interního dokumentu v praxi odpovídá vedoucí oddělení a manažer kvality OdMPZ.

4 Použité zkratky, pojmy a definice

Zkratky:

- ÚKZÚZ – Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský
- IDO – Interní dokument oddělení
- OdMPZ – Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek
- NRL – Národní referenční laboratoř
- MPZ – Mezilaboratorní porovnávací zkoušky
- PT – Proficiency Testing (zkoušení způsobilosti)
- PZZ – Programy zkoušení způsobilosti

Pojmy a definice:

ZÁKAZNÍK– účastník PT programů MPZ ÚKZÚZ

	Národní referenční laboratoř Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek Postup pro uplatňování stížností v OdMPZ SDPK – IDO č. 10	Strana/ počet stran	4/7
		Vydání	1
		Revize	0
		Datum	2. 1. 2026

5 Popis zabezpečení činnosti

Stížnosti týkající se činnosti pracoviště OdMPZ (PT poskytovatele) lze uplatnit u vedoucího oddělení, a to jen písemně. Doporučenou formou uplatnění stížnosti je zaslání vyplněného formuláře pro stěžovatele (F24/01...v aktuální verzi) na adresu OdMPZ.

Pro vyřízení stížnosti na služby PT poskytovatele a činnost spojenou s organizací a vyhodnocením PT programů MPZ ÚKZÚZ platí 30denní lhůta pro vyřízení stížnosti počítaná od data obdržení stížnosti.

Při vyřizování stížností postupuje OdMPZ podle schématu uvedeného v Příloze č. 1 tohoto interního dokumentu.

PT poskytovatel sleduje a zaznamenává stížnosti. K evidenci veškerých stížností slouží Seznam stížností u PT poskytovatele (F25/01...v aktuální verzi).

V případě uplatnění stížnosti vede pracoviště Záznam o stížnosti (F23/01...v aktuální verzi) který je uložen u vedoucího oddělení OdMPZ. Záznam provede vedoucí oddělení OdMPZ nebo jím pověřený pracovník. Záznam musí obsahovat minimálně následující údaje:

- Datum obdržení stížnosti, jméno a podpis toho, kdo stížnost převzal,
- Označení stížnosti,
- Obchodní jméno nebo jméno stěžovatele,
- Stručnou charakteristiku stížnosti (např. komunikace s PT poskytovatelem, nevhodně zabalené PT položky, nedostatečné informace k charakteru rozeslaných PT položek a zacházení s nimi, reklamace vyhodnocení PT programu apod.),
- Komu a kdy byla stížnost postoupena k vyřízení,
- Termín pro vyřízení stížnosti,
- Vyjádření OdMPZ o oprávněnosti stížnosti zákazníka a zda se stížnost týká činnosti PT poskytovatele
- Je-li stížnost uznána za oprávněnou, uvede se nápravné opatření k odstranění příčiny stížnosti a osoby odpovědné za jeho realizaci a kontrolu a případně se podá podnět k aktualizaci IDO č. 9 Řízení rizik a příležitostí v OdMPZ,
- Datum konečného vyřízení stížnosti (odeslání definitivního vyjádření stěžovateli) po předchozím přezkoumání manažerem kvality OdMPZ a schválení vedoucím OdMPZ

V průběhu evidence, přijetí, vyhodnocení oprávněnosti stížnosti, vyšetřování a řešení stížnosti, není tento postup směrem k účastníkovi/zákazníkovi PT programu zatížen žádnými diskriminačními kroky ze strany PT poskytovatele.

	Národní referenční laboratoř Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek Postup pro uplatňování stížností v OdMPZ SDPK – IDO č. 10	Strana/ počet stran	5/7
		Vydání	1
		Revize	0
		Datum	2. 1. 2026

Po obdržení stížnosti OdMPZ potvrdí přijetí stížnosti, přezkoumá, zda je stížnost oprávněná a zda se týká činnosti PT poskytovatele. OdMPZ odpovídá za shromažďování a ověření všech informací, které jsou nezbytné pro hodnocení stížnosti. Pokud je stížnost oprávněná a týká se činnosti PT poskytovatele, stížností se dále zabývá. OdMPZ informuje stěžovatele o oprávněnosti/neoprávněnosti přijaté stížnosti.

O oprávněnosti stížnosti rozhoduje vedoucí OdMPZ, který na základě důkladného posouzení kompetentními pracovníky pracoviště doplní vyjádření PT poskytovatele ke stížnosti a zdůvodnění její (ne)oprávněnosti do Záznamu o stížnosti (F23/01... v aktuální verzi). V případě, že je stížnost uznána za oprávněnou, informuje vedoucí OdMPZ stěžovatele a zároveň vydá pokyny k odstranění důvodů stížnosti. OdMPZ odpovídá za všechna rozhodnutí na všech úrovních vyřizování stížnosti a taktéž zaznamenává všechna opatření podniknutá k jejímu vyřešení. OdMPZ rovněž přijme taková opatření, která zabrání opakování podobné stížnosti a uspokojí požadavky zákazníků, včetně případného prověření příslušné části systému managementu kvality.

V případě osobního jednání se stěžovatelem, vedoucí OdMPZ nebo jím pověřený pracovník uvede zápis z jednání se stěžovatelem do formuláře Záznamu o stížnosti (F23/01... v aktuální verzi) a tento zápis podepíší oprávnění zástupci pracoviště OdMPZ a stěžovatele.

Každá stížnost musí být vyřízena v zákonné lhůtě 30 dní po obdržení stížnosti. Pokud je to možné, PT poskytovatel podává stěžovateli informace o stavu vyřizování stížnosti. Stěžovatel musí být v této lhůtě alespoň informován o opatřeních, která budou provedena. V případě, že 30denní lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze dodržet, podá PT poskytovatel stěžovateli zprávu o stavu vyřizování stížnosti.

Zápis z jednání o stížnosti je jedním z podkladů pro přezkoumání systému managementu.

Konečnou odpověď stěžovateli přezkoumá manažer kvality OdMPZ, schvaluje a podepisuje vedoucí OdMPZ s uvedením informace o ukončení stížnosti, oba postupují v souladu se zachováním všech podmínek o nestrannosti. Záznam o stížnosti může být rovněž přílohou odpovědi stěžovateli.

Případné námitky proti vyřízení stížnosti může uplatnit stěžovatel u ředitele sekce NRL ÚKZÚZ do 15ti dní po obdržení konečné odpovědi. Záznam o stížnosti a veškerá korespondence týkající se dané stížnosti, vedené pod označením stížnosti, jsou uloženy u vedoucího oddělení OdMPZ v záznamech stížností.

OdMPZ jakožto PT poskytovatel, který se zabývá pouze PT programy, jež využívají čistě statisticky odvozené postupy hodnocení, nevyřizuje odvolání. Odvolání týkající se hodnocení výkonnosti PT účastníků /zákazníků se řeší jako stížnost.

	Národní referenční laboratoř Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek Postup pro uplatňování stížností v OdMPZ SDPK – IDO č. 10	Strana/ počet stran	6/7
		Vydání	1
		Revize	0
		Datum	2. 1. 2026

6 Vystavená dokumentace

Formulář F23/01 (vzor v příloze)

Formulář F24/01 (vzor v příloze)

Formulář F25/01 (vzor v příloze)

7 Související dokumentace

ED č. 10 Seznam norem (ČSN EN, ISO):

ČSN EN ISO/IEC 17043:2023 Posuzování shody – Obecné požadavky na kompetenci poskytovatelů zkoušení způsobilosti v akreditačním systému České republiky

ED č. 23 SM NRL ÚKZÚZ ID č. 9 – Postup při uplatňování stížností v NRL ÚKZÚZ
IDO č. 9 Řízení rizik a příležitostí v OdMPZ

8 Přílohy

 Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský	Národní referenční laboratoř Oddělení mezilaboratorních porovnávacích zkoušek Postup pro uplatňování stížností v OdMPZ SDPK – IDO č. 10	Strana/ počet stran	7/7
		Vydání	1
		Revize	0
		Datum	2. 1. 2026

Příloha č. 1 Schéma postupu řešení stížností u PT poskytovatele



