

Reklamační řád Metrologie IZ

Moto laboratoře: nejlépe vyřešená stížnost = žádná stížnost

Politikou laboratoře MIZ je využití stížností zákazníka nebo jiných stran ke zlepšení práce laboratoře.

Cílem je počet oprávněných stížností minimalizovat.

Na činnosti prováděné laboratoří MIZ, které jsou v rozporu s ustanovením Příručky kvality resp. předmětné normy, mohou zákazníci nebo jiné strany podávat následující **Opravné prostředky**:

Odvolání – je právní úkon osoby – účastníka řízení proti „Rozhodnutí o zamítnutí“ jeho požadavku ve správním řízení.

Reklamace – je úkon osoby uplatněný v případech neplnění smluv, které MIZ uzavřelo se svými dodavateli nebo zákazníky, případně došlo-li k vadnému plnění.

Stížnost – podání proti jednání MIZ nebo některému z jeho zaměstnanců

Opravné prostředky mohou být podány zejména na:

- průběh provádění metrologických výkonů (kalibrace/ověření)
- výsledky metrologických výkonů (kalibrace/ověření)
- nedodržení ujednání vyplývajících z uzavřené dohody o provedení metrologických výkonů
- způsob jednání pracovníků laboratoře MIZ

Stížnosti na činnost MIZ - řešení

V případě, že na základě negativních výsledků zkoušek nemohl být vydán OL, vydá MIZ (AMS) ve správním řízení **Rozhodnutí o zamítnutí**.

1. **Vyřizování odvolání** právnických nebo fyzických osob směřují cích proti rozhodnutím MIZ
 - a) Státní správu v oblasti metrologie České republiky vykonává Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR a Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, a to z titulu orgánů státní správy. MIZ je svěřen výkon státní správy v metrologii zák. č. 505/1990 Sb. v platném znění.
 - b) Nesouhlasí-li účastník správního řízení s vydaným správním aktem, má právo podle zákona o správním řízení č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen SŘ), podat proti němu opravný prostředek – odvolání k orgánu, který napadené rozhodnutí vydal.
 - c) § 24 odst. 3 a 4 zákona č. 505/1990 Sb. v platném znění stanoví, případně SŘ (§ 81 a násl.), nebo soudní řád správní. **Odvolání je třeba podat ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení rozhodnutí.** Odvolání lze podat teprve poté, co bylo rozhodnutí vydáno. Bylo-li odvolání podáno před oznámením rozhodnutí odvolateli, platí, že bylo podáno v první den odvolací lhůty. V případě chybějícího, neúplného nebo nesprávného poučení lze odvolání podat do 15 dnů ode dne oznámení opravného usnesení podle § 70 věty první, bylo-li vydáno, nejpozději však do 90 dnů ode dne oznámení rozhodnutí.

2. **Vyřizování reklamací** podaných proti neplnění smluv uzavřených mezi MIZ a dodavateli nebo zákazníky

Případné reklamace na termíny, cenu, rozsah nebo jakost smluvního plnění jsou řešeny především smírně, vzájemnou dohodou, příp. vyjasněním stanovisek. Pokud nedojde ke smírnému vyřešení rozdílných stanovisek smluvních stran, je postupováno podle obchodního nebo občanského zákoníku v souladu s jejich příslušnými ustanoveními a s ujednáními příslušné smlouvy,

3. **Vyřizování stížností** podaných proti činnosti MIZ nebo jednání jeho zaměstnanců

- a) Při vyřizování stížností se postupuje rovněž v souladu se správním řádem č. 500/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen SŘ).
- b) Každé podání se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno (§ 37 odst. 1. SŘ). Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Pokud zaměstnanec ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný záznam,
- c) Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (viz § 37 SŘ) umožňující její vyřízení, pomůže MIZ stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu (§ 37 odst. 3 SŘ). Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat (viz § 42 SŘ),
- d) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána MIZ pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele,
- e) Anonymní stížnost zaměstnanec posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží,
- f) Jestliže stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení MIZ, je následně nutné potvrdit stěžovateli její přijetí. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena osobně,
- g) Při vyřizování stížnosti nelze uplatňovat zajišťovací prostředky (viz § 58 a násl. SŘ). Osoby, které by měly být vyslechnuty při prošetřování stížnosti, nejsou povinny vypovídat, záleží jen na nich, zda žádosti správního orgánu vyhoví,
- h) Opakuje-li stěžovatel stížnost, zaměstnanec posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat,
- i) Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz § 6 odst. 1 a 2 SŘ), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (viz § 175 odst. 5 SŘ). Totéž platí i pro správní orgán, kterému byla stížnost postoupena z důvodu jeho věcné příslušnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je nutné stěžovatele informovat,
- j) O výsledku vyřízení správní orgán informuje stěžovatele i osobu, proti které stížnost směřovala,
- k) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena (viz § 175 odst. 2 SŘ). Jestliže ale tvrzení obsažená ve stížnosti mohou naplňovat skutkovou podstatu správního deliktu nebo trestného činu, nebude zahájení správního řízení o uložení pokuty nebo jiné sankce za takové jednání či iniciování zahájení řízení o uložení příslušné sankce v takovém případě pokládáno za postup správního orgánu, který je stěžovateli v důsledku podání stížnosti na újmu. Při vyřizování stížností se obdobně použije § 14 SŘ (viz § 154 SŘ) – vyloučení pro podjatost.
 - Při prošetřování příčiny stížnosti je nutno zabezpečit co největší nestrannost tohoto postupu a dokumentovat prověření záznamem do formuláře „Záznam o prošetření stížnosti“.

Prošetřování provádí zaměstnanec MIZ, stanovený vedoucím MIZ; tato osoba musí být odlišná od zaměstnance, který provedl výkon, jenž je předmětem stížnosti.

- Je-li stížnost neoprávněná, je výsledek zaznamenán a stěžovatel je o této skutečnosti a důvodech neoprávněnosti uplatněné stížnosti neodkladně písemně vyrozuměn.
 - Je-li stížnost podle výsledků šetření hodnocena jako oprávněná, odešle kopii vyplněného formuláře „Záznam o prošetření stížnosti“ (včetně informací o způsobu odstranění příčiny) stěžovateli. Stanovisko zasílané stěžovateli musí být formulováno tak, aby se zachovala, případně obnovila důvěryhodnost MIZ.
 - Pokud byl stěžovatel původní činností MIZ poškozen, jsou po dohodě se stěžovatelem přijata opatření, aby došlo ke snížení jeho případně vzniklých škod.
 - V případě nesouhlasu stěžovatele s rozhodnutím vedoucího MIZ, předá stěžovatel stížnost k vyřízení vedoucímu subjektu.
- l) Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení zaměstnanec MIZ uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá,
- m) Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je dokumentace o jejím vyřízení předána k doručení,
- n) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u MIZ, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán (ÚNMZ), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (viz § 178 SŘ).

Stížnosti jsou v MIZ vyřizovány ve dvou úrovních. V první instanci jsou vyřizovány stížnosti doručené konkrétní MIZ. Nesouhlasí-li stěžovatel se způsobem jejího vyřízení řeší stížnost ve druhé instanci statutární zástupce subjektu.

Každé podání se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno (§ 37 odst. 1. SŘ). Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Pokud zaměstnanec ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše o ní písemný záznam. Ten je podepsán, jak osobou podávající stížnost, tak i pověřeným zaměstnancem MIZ, který stížnost přijímá. Kopie záznamu je předána podateli stížnosti.

Stížnosti předané MIZ k vyřízení jsou řešeny následujícím postupem:

- o) Stížnost je třeba doručit nadřízenému toho zaměstnance, proti němuž stížnost směřuje, zpravidla vedoucímu MIZ (v případě stížnosti na MIZ, pak vedoucímu nadřízeného útvaru MIZ). Tento vedoucí rozhodne o přidělení k prošetření příslušné odpovědné osobě.
- p) Doručené stížnosti jsou zaevidovány do centrální evidence stížnosti s uvedením následujících minimálních údajů
- pořadové číslo stížnosti v daném roce,
 - jednacím číslo,
 - jméno fyzické nebo právnické osoby podávající stížnost,
 - stručná charakteristika stížnosti,
 - datum a způsob vyřízení stížnosti,
 - datum, kdy byl stěžovateli oznámen výsledek stížnosti.
- q) Všechna podání, protokoly, záznamy, písemná vyhotovení a další dokumenty, které se vztahují k dané věci, včetně příloh se označí číslem jednacím lomeným pořadovým číslem dokumentu.
- r) MIZ je povinen objektivně prověřit příčinu stížnosti a v případě, že stížnost je oprávněná, neodkladně příčinu stížnosti odstranit.
- s) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla zaslána MIZ pouze na vědomí, se zaeviduje a uloží bez vyrozumění stěžovatele.

- t) Anonymní stížnost zaměstnanec posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
- u) Jestliže stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení MIZ, je následně nutné potvrdit stěžovateli její přijetí. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena osobně.
- v) Opakuje-li stěžovatel stížnost, zaměstnanec posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.
- w) Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení zaměstnanec MIZ uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.
- x) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, zaměstnanec bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
- y) Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je dokumentace o jejím vyřízení předána k doručení.
- z) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u MIZ, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán (ÚNMZ), aby přeshetřil způsob vyřízení stížnosti (viz § 178 SŘ).

17.6.2025

Krotký Pavel
VS Metrologie IZ