Řešení stížností

Způsob řešení stížností

Přijímání stížností

- Ústní i písemnou stížnost přijímá kterýkoliv pracovník laboratoře.
- Stížnost, která je adresována přímo vedení laboratoře, je předána vždy vedoucímu laboratoře nebo vedoucí laborantce.
- Zjevně neoprávněná stížnost je vždy předána k řešení vedení laboratoře.

Ústní stížnost

- Drobná připomínka se řeší okamžitě, nikam se nezaznamenává.
- Závažnější stížnost s možným okamžitým ústním řešením - vyřizuje pracovník, který stížnost přijal, případně předá k řešení vedoucí laborantce nebo vedení laboratoře. Stížnost je zaznamenána do "Záznamu o neshodách" do programu SLP.
- Závažnější stížnost, kterou nelze vyřešit okamžitě ústně, se nahlásí vedoucí laborantce nebo vedení laboratoře. Řešení stížnosti je následně sděleno stěžovateli. Stížnost je zaznamenána do "Záznamu o neshodách" do programu SLP.
- Pokud si stěžující přeje písemnou odpověď, vypracuje ji vedoucí laboratoře a kopie se přiloží do šanonu k řízeným záznamům.

Písemná stížnost

- Písemnou stížnost vždy řeší vedoucí laboratoře, případně jeho zástupce nebo oprávněný pracovník.
- Písemná stížnost se zaznamená do "Záznamu o neshodách" v programu SLP a záznam o průběhu a výsledku řešení je uložen v šanonu řízené dokumentace.
- Je-li možné vyřídit stížnost ihned, provede se tak písemně.

Není-li možné stížnost vyřešit ihned, písemně se odešle stěžující si osobě „Oznámení o registraci stížnosti" a stručné vyjádření o dalším postupu vyřizování stížnosti. Kopie oznámení se přiloží do šanonu k řízeným záznamům. Vyřízení stížnosti se sděluje stěžující si osobě písemně a to nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti.

Do "Záznamu o neshodách" v programu SLP se zaznamenávají tyto údaje

- datum přijetí stížnosti
- jméno pracovníka, který stížnost přijal

- komu je stížnost adresována
- jméno stěžovatele, případně další zainteresované strany
- předmět stížnosti
- způsob řešení stížnosti
- navržená nápravná opatření
- jméno pracovníka, který je pověřen realizací nápravného opatření a kontrolou jeho efektivity

Verze 02 (29. 11. 2024)