

**IKATES, s.r.o.**  
**Zkušebna skla a stavebních výrobků**

**POSTUP VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI**

### **1. Podání stížnosti**

Stížnost se předkládá písemnou formou s uvedením přesné formulace předmětu stížnosti:

- osobně v sekretariátu společnosti IKATES, s.r.o.;
- doporučenou poštou na adresu IKATES, s.r.o., Zkušebna skla a stavebních výrobků, Tolstého 186, Řetenice, 415 03 Teplice;
- elektronicky na e-mailovou adresu [ikates@ikates.cz](mailto:ikates@ikates.cz) nebo [ikates@seznam.cz](mailto:ikates@seznam.cz)

Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji uplatňuje (s výjimkou anonymních stížností), čeho se týká a případně i návrh jejího řešení. Je vhodné, aby stížnost byla doplněna příslušnými písemnými důkazy. Stížnost prošetřuje pracovník, který je z hlediska dané činnosti nezávislý, je-li to možné.

### **2. Postup řešení**

Vedoucí zkušební laboratoře nebo jeho zástupce stížnost zaeviduje a do 14 dnů stěžovateli potvrdí přijetí (je-li to možné) a poskytuje mu zprávy o stavu vyřizování a výsledku.

Poznámka: v případě složitějšího řešení stížnosti je stěžovatel písemně upozorněn na případné hrazení nákladů spojených s řešením, pokud bude shledána jako neoprávněná, a další postup bude veden formou smlouvy.

Vedoucí zkušební laboratoře odpovídá za vedení stížnosti v evidenci stížností a odpovídá za její vyřízení.

Pověřený pracovník provede prošetření stížnosti a rozhodne, jaké kroky je třeba podniknout v reakci na ni. Opatření podniknutá k vyřešení stížnosti se zaznamenají do formuláře evidence stížnosti. Za zajištění, že byly podniknuty všechny příslušné kroky odpovídá vedoucí zkušební laboratoře.

Pokud je stížnost uznána jako oprávněná, musí být vyřízena do 1 měsíce od data podání (např. náhradní službou v odpovídajícím rozsahu zdarma).

Výstupy ze stížností provádí, přezkoumává a schvaluje osoba, která není zapojena do činnosti, která je předmětem stížnosti; pokud to není možné zajistit, je do přezkoumání a schválení výstupu zapojen externí pracovník.

Vedoucí zkušební laboratoře po ukončení procesu vyřizování stížnosti poskytne stěžovateli formální oznámení o ukončení procesu (je-li to možné).

Zpracoval 30.5.2024

Ing. Jiří Stránský  
vedoucí zkušební laboratoře