

**Řešení stížností SYPM** se řídí podle následujícího postupu:

- **Příjem stížností:** Stížnosti zákazníků, nebo třetích stran se přijímají na adrese SYPM v písemné podobě. Pravomoc přijímat stížnosti má vedoucí SYPM, nebo jeho zástupce. Stížnosti jsou evidovány ve formuláři 118 „*Evidence stížností*“. Podávat stížnost lze do třiceti kalendářních dnů od obdržení protokolů.
- **Posouzení oprávněnosti stížnosti:** Vedoucí SYPM má pravomoc rozhodovat o oprávněnosti, nebo neoprávněnosti přijatých stížností. Termín pro rozhodnutí o oprávněnosti / neoprávněnosti stížnosti jsou tři pracovní dny od data přijetí stížnosti. Vedoucí SYPM má povinnost oznámit svoje rozhodnutí stěžovateli, v případě oprávněné stížnosti je jeho povinností dát na vědomí způsob a termín realizace opatření k nápravě.
- **Řešení stížností:** Oprávněné stížnosti jsou řešeny jako neshodné práce s opatřením k nápravě. Termín pro vyřešení stížnosti je do třiceti kalendářních dnů; v případě, kdy stížnost nemůže být v daném termínu dořešena, je povinností vedoucího SYPM dohodnout se stěžovatelem nový termín.
- **Záznamy:** Zjištění z řešení stížností se zaznamenávají do formuláře 118 „*Evidence stížností*“ a do formuláře 105 „*Zápis opatření*“.
- **Přezkoumání:** Výstupy ze stížností, které mají být sděleny stěžovateli, jsou přezkoumány a schváleny osobou (určuje vedoucí SYPM), která není zapojena do původních činností laboratoře, kterých se stížnost týká.
- **Ukončení procesu:** Po přezkoumání výstupu stížnosti, vedoucí SYPM sdělí stěžovateli výsledek vyřizování stížnosti a formálně ukončí proces vyřizování stížnosti.