



ČMSCH
a.s. | ČESKOMORAVSKÁ
SPOLEČNOST
CHOVATELŮ

Českomoravská společnost chovatelů, a.s., Laboratoř iGenetiky

Benešovská 123, 252 09 Hradištko, Česká republika

Tel.: 257 896 329

www.cmsch.cz

e-mail: igenetika@cmsch.cz

IČO: 26162539

DIČ: CZ 26162539

Bankovní spojení: 501290237/0100

Podání stížnosti na Laboratoř iGenetiky

Stížnosti zákazníků nebo třetích stran by se měly týkat činností LiG, za které zkušební laboratoř odpovídá, v opačném případě bude stížnost vyhodnocena jako neoprávněná a laboratoř se jí nebude zabývat. Bude-li stížnost vyhodnocena jako oprávněná, LiG odpovídá za všechna rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování stížnosti.

Proces vyřizování stížnosti

Zákazník má možnost vznést stížnost na kteroukoli část laboratorní činnosti prováděné zkoušky. Aby byla stížnost vyhodnocena jako oprávněná, musí se stížnost týkat takových činností, za které LiG odpovídá.

Příjem stížností

Stížnosti zákazníků nebo třetích stran se mohou uplatnit u kteréhokoliv pracovníka LiG.

Případné stížnosti jsou přijímány:

- osobně,
- telefonicky,
- e-mailem,
- z HELPDESK,
- z FB a ostatních informačních zdrojů zřizovatele ČMSCH, a.s.,

prostřednictvím písemného záznamu pomocí [Reklamačního formuláře](#), který je dostupný na stránkách www.cmsch.cz.

Lhůta pro vyřízení stížnosti (zaslání výstupu ze stížnosti laboratoře stěžovateli) je 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění stížnosti. Za vyřízení stížnosti a dodržení časového limitu odpovídá vedoucí LiG.

Přezkoumávání oprávněnosti stížností

Při hodnocení oprávněnosti stížnosti vedoucí LiG a manažer kvality LiG shromažďují a ověřují všechny informace dostupné v dokumentaci LiG a poskytnuté stěžovatelem, které se vztahují k předmětu stížnosti.

Prošetřování stížností

Šetřením je pověřena vždy nezávislá osoba, převážně VL, pokud by se stížnost týkala VL, bude předána vedení ČMSCH, a.s. nebo ji prošetří MK.

Hodnocení stížností

O krocích, které LiG podnikne v reakci na stížnost, rozhoduje vedoucí LiG. V případě, že kroky reagující na stížnost spočívají v zavedení:

- nápravného opatření, řídí se LiG postupem dle interního dokumentu Laboratoře iGenetiky o *Neshodné práci*,
- preventivního opatření nebo opatření ke zlepšení k zohlednění příležitosti, postupuje se podle managementu rizik, viz interní dokument LiG *Opatření k zohlednění rizik a příležitosti*.

Je-li v průběhu vyřizování stížnosti zjištěno, že důvod ke stížnosti byl zaviněn nekvalitní prací nebo opomenutím pracovníka LiG, zajistí vedoucí LiG jeho poučení, případně opětovné vyškolení pro pracovní postup, který nebyl dodržen.

Vyjádření ke stížnosti

Pokud je to možné, LiG potvrdí přijetí stížnosti a poskytne stěžovateli zprávy o stavu vyřizování a jeho výsledku. Potvrzení přijetí stížnosti poskytuje stěžovateli vedoucí LiG, a to zpravidla e-mailem nebo telefonicky.

Výstupy ze stížnosti, které mají být sděleny stěžovateli, jsou učiněny nebo přezkoumány a schváleny osobou (osobami), která není zapojena do původních laboratorních činností, kterých se stížnost týká.

Definitivní stanovisko vydává převážně vedoucí Odboru plemenářské práce.