ORGREZ, a.s., Divize kontroly imisí a paliv
Skupina zkoušení způsobilosti
tř. Budovatelů 2531 | CZ 434 01 Most
+420 476 702 207 | szz@orgrez.cz
www.orgrez.cz

Postup podání a vyřizování stížností a odvolání v SZZ

Stížnosti a odvolání SZZ přijímá písemnou formou:

- elektronicky emailem na adrese szz@orgrez.cz nebo
- poštovní zásilkou na adresu ORGREZ, a.s., tř. Budovatelů 2531, 434 01 Most

Stížnosti

Případné stížnosti jsou v SZZ vyřízeny zpravidla do 14 dnů od jejich podání.

- Po obdržení stížnosti SZZ shromáždí veškeré informace potřebné k zjištění, zda se stížnost týká činností SZZ a zda je stížnost oprávněná.
- Je-li stížnost oprávněná, SZZ navrhne způsob řešení.
- Zákazník je o přijetí, oprávněnosti, průběhu šetření a výsledku šetření stížnosti informován písemnou formou (emailem). Při rychlém vyřízení stížnosti, je možné výše uvedené fáze řešení poslat v jedné zprávě.

Odvolání

Proti výsledkům a závěrům uvedeným ve zprávě se mohou účastníci odvolat ve lhůtě dle harmonogramu, určené při plánování programu PT. Lhůta na odvolání je zpravidla 30 dní. Případná odvolání jsou v SZZ vyřízena zpravidla do 14 dnů od ukončení lhůty na jejich podání.

- Po obdržení odvolání SZZ shromáždí veškeré informace potřebné k zjištění, zda je odvolání oprávněné.
- Je-li odvolání oprávněné, SZZ navrhne způsob nápravy.
- Zákazník je o přijetí, oprávněnosti, průběhu šetření a výsledku nápravy informován písemnou formou (emailem). Při rychlém vyřízení odvolání, je možné výše uvedené fáze řešení poslat v jedné zprávě.