

Inspekta, UAB, Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka

(Informacija klientams)

Apeliacija – objekto teikėjo (kliento) kreipimasis į Inspekta, UAB, dėl persvarstymo sprendimo, kurį dėl šio objekto priėmė Inspekta, UAB, (Kontrolės įstaiga dėl PPJ techninės būklės ir atitikties vertinimo rezultatų, Sertifikavimo įstaiga dėl asmenų, produktų ar procesų ar vadybos sistemų sertifikavimo rezultatų).

Skundas – asmens ar organizacijos nepasitenkinimo pateikimas Inspekta, UAB, dėl įstaigų (Kontrolės, Sertifikavimo,) veiklos arba rezultatų, kitoks nei apeliacija, tikintis atsakymo. Skundas taip pat gali būti ir dėl Inspekta, UAB, klientų veiklos.

Minimali informacija, kurią reikia įtraukti į skundą ar apeliaciją:

- ✓ pareiškėjas (vardas, pavardė, adresas, kontaktinis asmuo ir telefono numeris);
- ✓ adresas;
- ✓ skundo ar apeliacijos pobūdis (problemos aprašymas, jei įmanoma, pateikiant pagrindimą su nuorodomis į standartus ar norminius aktus).

Skundų ir/ar apeliacijų nagrinėjimo etapai

1. Skundai ir apeliacijos dėl Inspekta, UAB, ir jos ekspertų bei sertifikavimo specialistų veiklos, išvadų ar sprendimų, taip pat skundai dėl Inspekta, UAB, klientų veiklos pateikiami raštu (paštu, el.paštu) biuro administratoriui.

2. Visi gauti skundai ar apeliacijos yra registruojami.

3. Visi užregistruoti skundai ir apeliacijos perduodami Inspekta, UAB, direktoriui.

4. Įmonės direktorius įsakymu sudaro darbo grupę skundo arba apeliacijos nagrinėjimui ir paskiria jos vadovą.

5. Skundo arba apeliacijos nagrinėjimas negali būti pavestas Inspekta, UAB, darbuotojui, atlikusiam darbą, dėl kurio gautas skundas arba apeliacija, darbuotojui, tiesiogiai susijusiam su skunde ar apeliacijoje keliamais klausimais, skundo dėl Inspekta, UAB, kliento veiklos atveju darbuotojui, kuris dalyvavo vertindamas klientą, dėl kurio veiklos pateiktas skundas, taip pat pastaruosius metus neteikė šiam klientui konsultacijų ar nebuvo šio kliento įdarbintas.

6. Direktorius, arba jo paskirto kompetentingo darbuotojo pasirašytas raštas dėl skundo ar apeliacijos gavimo turi būti išsiųstas pateikėjui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.

7. Skundo nagrinėjimo grupės vadovas turi informuoti klientą, dėl kurio veiklos gautas skundas, apie kiekvieną dėl jo veiklos gautą skundą.

8. Direktorius, arba jo paskirto kompetentingo darbuotojo pasirašytas atsakymas dėl skundo ar apeliacijos nagrinėjimo rezultatų turi būti išsiųstas pateikėjui ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.

9. Jei reikalingas išsamus tyrimas, atsakingas už skundo nagrinėjimą darbuotojas praneša skundo arba apeliacijos pateikėjui apie termino pratęsimo priežastis. Šiuo atveju galutinis atsakymas su nagrinėjimo rezultatais išsiunčiamas ne vėliau kaip per 40 darbo dienų nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.

10. Nustačius, kad skundas yra pagrįstas imamasi veiksmų, aprašytų Sertifikavimo ir Kontrolės įstaigų procedūrose (pvz., neplaninis auditas, sertifikatų galiojimo sustabdymas ar panaikinimas).

11. Jeigu Inspekta, UAB, atsakymas, atlikti veiksmai ir priimti sprendimai netenkina skundo arba apeliacijos pateikėjo, jis gali kreiptis dėl PPJ tikrinimo veiklos į Valstybinę darbo inspekciją, ar atitinkamą ministeriją, atsakingą už atitinkamų PPJ priežiūros organizavimą (Ekonomikos ir inovacijų, Socialinės apsaugos ir darbo), Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją, atsakingą už liftų, arba Ekonomikos ir inovacijų ministeriją, atsakingą už slėginių įrenginių atitikties vertinimo organizavimą ir už suvirinimo darbuotojų sertifikavimo priežiūrą, į Aplinkos ministeriją, atsakingą už statybos produktų sertifikavimo organizavimą, Sertifikavimo Tarybą (statybos produktų ir procesų, suvirinimo darbuotojų ar vadybos sistemų sertifikavimo klausimais), Nacionalinį akreditacijos biurą arba į teismą.