

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 PPĮ techninės būklės ir atitikties vertinimo rezultatų, Sertifikavimo įstaiga dėl asmenų, produktų ar procesų sertifikavimo 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.

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 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 skundus ir apeliacijas nagrinėja pats arba nukreipia nagrinėjimui kitam darbuotojui – įstaigos vadovui arba kompetentingam specialistui. Direktorius įsakymu gali sudaryti darbo grupę skundo arba apeliacijos nagrinėjimui ir paskirti jos vadovą.
5. Skundo arba apeliacijos nagrinėjimas negali būti pavestas ekspertui ar darbuotojui, atlikusiam darbą, dėl kurio gautas skundas arba apeliacija, arba darbuotojui, tiesiogiai susijusiam su skunde ar apeliacijoje keliamais klausimais.
6. Direktorius, arba jo įpareigoto 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. Direktorius, arba jo įpareigoto kompetentingo darbuotojo pasirašytas atsakymas dėl skundo ar apeliacijos turi būti išsiųstas pateikėjui ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.
8. Jei reikalingas išsamus tyrimas, atsakingas už skundo nagrinėjimą darbuotojas praneša skundo arba apeliacijos pateikėjui apie termino pratęsimo priežastis. Šiuo atveju galutinis atsakymas su nagrinėjimo išvadomis išsiunčiamas ne vėliau kaip per 40 darbo dienų nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.
9. Jeigu Inspekta, UAB atsakymas, atlikti veiksmai ir priimti sprendimai netenkina skundo arba apeliacijos pateikėjo, jis gali kreiptis į Valstybinę darbo inspekciją, už atitinkamų PPĮ priežiūros organizavimą atsakingą ministeriją (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 suvirinimo darbuotojų sertifikavimo priežiūrą, į Aplinkos ministeriją, atsakingą už statybos produktų sertifikavimo organizavimą, Nacionalinį akreditacijos biurą arba į teismą.