

Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka

(Informacija klientams)

Apeliacija – asmens arba organizacijos, kurie yra atitikties vertinimo objektas arba jį teikia, kreipimasis į atitikties vertinimo įstaigą, kad ji persvarstytų dėl šio objekto priimtą sprendimą.

Skundas – bet kurio asmens ar bet kurios organizacijos nepasitenkinimo, susijusio su atitikties vertinimo įstaigos veikla, pareiškimas, išskyrus apeliaciją, pateikiamas šiai įstaigai, tikintis atsakymo.

Minimali informacija, kurią reikia pateikti:

- asmens vardas, pavardė, juridinio asmens pavadinimas (jei skundą ar apeliaciją teikia juridinis asmuo) ir kontaktiniai duomenys (telefonas, elektroninis paštas);
- skundo ar apeliacijos pobūdis (problemos aprašymas, jei įmanoma, pateikiant pagrindimą su nuorodomis į standartus ar norminius aktus).

1. Skundai ir apeliacijos dėl įmonės ir jos darbuotojų veiklos, išvadų ar sprendimų pateikiami raštu (paštu, el. paštu) per 5 d. d.

2. Visi gauti skundai ar apeliacijos yra registruojami.

3. Visi užregistruoti skundai ir apeliacijos perduodami susijusios įstaigos vadovui.

4. Įstaigos vadovas skundams ir/ ar apeliacijoms nagrinėti paskiria kompetentingą darbuotoją arba sudaro darbo grupę.

5. Skundo arba apeliacijos nagrinėjimas negali būti pavestas darbuotojui, atlikusiam darbą, dėl kurio gautas skundas arba apeliacija, arba darbuotojui, tiesiogiai susijusiam su skunde ar apeliacijoje keliamais klausimais.

6. Įstaigos vardu 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. Įstaigos vardu pasirašytas atsakymas dėl skundo ar apeliacijos nagrinėjimų rezultatų turi būti išsiųstas pateikėjui ne vėliau kaip per 10 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 20 darbo dienų nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.

9. Jeigu įstaigos atsakymas, atlikti veiksmai ir priimti sprendimai netenkina skundo arba apeliacijos pateikėjo, jis gali kreiptis į Nacionalinę akreditacijos biurą arba į teismą.