

UAB „Kiwa Inspecta“ Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka

1. Terminai ir apibrėžimai

Apeliacija – objekto teikėjo (kliento) kreipimasis į UAB „Kiwa Inspecta“ dėl persvarstymo sprendimo, kurį dėl šio objekto priėmė UAB „Kiwa Inspecta“ įstaiga (Kontrolės įstaiga dėl PPJ techninės būklės ir atitikties vertinimo rezultatų, Sertifikavimo įstaiga dėl darbuotojų ar produktų ar procesų sertifikavimo rezultatų, Kompetencijų centras dėl mokymo rezultatų, Pastatų ir statybos inžinerinių paslaugos įstaiga dėl techninio konsultavimo rezultatų)

Skundas – asmens ar organizacijos nepasitenkinimo pateikimas UAB „Kiwa Inspecta“ dėl įstaigų (Kontrolės, Sertifikavimo, Pastatų ir statybos inžinerinių paslaugų įstaigų ar Kompetencijų centro) veiklos arba rezultatų, kitoks nei apeliacija, tikintis atsakymo.

2. Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka

2.1. Skundai ir apeliacijos dėl UAB „Kiwa Inspecta“ teikiamų paslaugų, vertinimų ar sprendimų turi būti pateikiami raštu, laikantis nustatytos tvarkos. Siekiant užtikrinti objektyvų nagrinėjimą, visi skundai ar apeliacijos privalo būti pateikti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo aplinkybių, dėl kurių jie teikiami, paaiškėjimo.

2.2. Visi gauti skundai ar apeliacijos yra registruojami.

2.3. Visi užregistruoti skundai ir apeliacijos perduodami UAB „Kiwa Inspecta“ Generaliniam direktoriui.

2.4. Generalinis direktorius skundus ir apeliacijas nagrinėja pats arba nukreipia nagrinėjimui kitam darbuotojui – įstaigos vadovui arba kompetentingam specialistui. Generalinis direktorius įsakymu gali sudaryti darbo grupę skundo arba apeliacijos nagrinėjimui ir paskirti jos vadovą.

2.5. 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.

2.6. Generalinio direktoriaus, 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.

2.7. Generalinio direktoriaus, 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.

2.8. 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.

2.9. Jeigu UAB „Kiwa Inspecta“ atsakymas, atlikti veiksmai ir priimti sprendimai netenkina skundo arba apeliacijos pateikėjo, jis turi teisę kreiptis į atitinkamą priežiūros instituciją pagal skundo pobūdį arba ginti savo teises įstatymų nustatyta tvarka.