

UAB „Kiwa Inspecta“ Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka (Informacija klientams)

1. Terminai ir apibrėžimai

Apeliacija – kliento prašymas peržiūrėti UAB „Kiwa Inspecta“ priimtą neigiamą sprendimą dėl PPI techninės būklės, atitikties įvertinimo, darbuotojų ar produktų bei procesų sertifikavimo, mokymo ar techninio konsultavimo rezultatų.

Skundas – bet koks kliento arba kito fizinio/juridinio asmens prašymas ar pareiškimas (išskyrus apeliaciją) imtis veiksmų, susijusių su UAB „Kiwa Inspecta“ procedūromis, darbuotojų darbo kokybe bei elgesiu, atliktu PPI techninės būklės patikrinimu arba atitikties vertinimu, darbuotojų ar produktų bei procesų sertifikavimu, mokymu ir techniniu konsultavimu

2. Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka

2.1. Skundai ir apeliacijos dėl UAB „Kiwa Inspecta“ ir jos ekspertų bei sertifikavimo specialistų veiklos, išvadų ar sprendimų pateikiami raštu (paštu, el.paštu, faksu) biuro administratorei.

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 atsakymas dėl skundo ar apeliacijos turi būti išsiųstas pateikėjui ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.

2.7. Jei reikalingas išsamus tyrimas, per 5 darbo dienas nuo skundo arba apeliacijos gavimo, 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.

2.8. Jeigu UAB „Kiwa Inspecta“ atsakymas, atlikti veiksmai ir priimti sprendimai netenkina skundo arba apeliacijos pateikėjo, jis gali kreiptis į Valstybinę darbo inspekciją, už atitinkamų PPI priežiūros organizavimą atsakingą ministeriją (Energetikos, Ūkio, Socialinės apsaugos ir darbo), Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją, atsakingą už liftų, arba Ūkio ministeriją, atsakingą už slėginių įrenginių atitikties vertinimo organizavimą, už atitinkamos srities darbuotojų sertifikavimo arba atestavimo priežiūrą atsakingą Energetikos ministeriją (energetikos darbuotojų atestavimo atveju) arba Ūkio ministeriją (suvirinimo darbuotojų atveju), Nacionalinį akreditacijos biurą arba į teismą.