	<b>Sertifikavimo skyrius</b>	<b>Leidimas 2</b>
	<b>P09 Skundų tvarkymas. Procedūra</b>	<b>Keitimas 5</b>

## **1 BENDROSIOS NUOSTATOS**

Ši procedūra yra EMC sertifikavimo skyriaus vadybos sistemos dokumentas, kuris nustato reikalavimus skundų tvarkymui.

## **2 TAIKYMO SRITIS**

Procedūra taikoma suvirinimo darbuotojų sertifikavimo schemose ir yra privaloma visiems EMC sertifikavimo skyriaus darbuotojams, dalyvaujantiems šiame procese.

## **3 NUORODOS**


- 3.1. Lietuvos standartas LST EN ISO/IEC 17024:2012 Atitikties įvertinimas. Bendrieji reikalavimai, keliami asmenų sertifikavimo įstaigoms (EN ISO/IEC 17024:2012).
- 3.2. P14 „Neatitiktųjų ir korekcinų veiksmy valdymas. Procedūra“.

## **4 TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS**

- 4.1. EMC - VšĮ Energetikų mokymo centras.
- 4.2. Skundas – skirtingas nei apeliacija, asmens arba organizacijos nepasitenkinimo dėl sertifikavimo įstaigos veiklos pareiškimas, tikintis atsakymo (LST EN ISO/IEC 17024:2012).

## **5 ATSAKOMYBĖS IR ĮGALIOJIMAI**

- 5.1. Sertifikavimo skyriaus vadovas atsakingas:
  - už nešališko asmens skundo tyrimui paskyrimą;
  - skundų analizės rezultatų pateikimą vadovybinei analizei.
- 5.2. Sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkas atsakingas už:
  - skundo priėmimą, registravimą ir perdavimą vadovui;
  - skundo pareiškėjo informavimą apie skundo gavimą ir jo tyrimo rezultatus;
  - veiksmy dėl skundo registravimą ir rezultatyvumo vertinimą.
- 5.3. Asmuo, atsakingas už skundo tyrimą:
  - atlieka skundo tyrimą;
  - suplanuoja ir įgyvendina veiksmus skundo priežasčiai šalinti;
  - informuoja sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininką apie skundo tyrimą ir atliktus veiksmus.

	<b>Sertifikavimo skyrius</b>	<b>Leidimas 2</b>
	<b>P09 Skundų tvarkymas. Procedūra</b>	<b>Keitimas 5</b>

## **6 PROCESO APRAŠYMAS**

### **6.1. Skundo pateikimas**

Skundas dėl Sertifikavimo skyriaus veiklos turi būti pateiktas per 3 darbo dienas raštu, perduotas elektroniniu paštu, faksu, laišku. Jame turi būti nurodyta:

- skundą teikiančio asmens vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys (telefonas, elektroninis paštas);
- atstovaujamos organizacijos pavadinimas, jei skundą teikia juridinis asmuo;
- skundo priežastis;
- reikalavimai konfidencialumui.

Informacija, pateikta skunde, ir prieinama ją nagrinėjant, laikoma konfidencialia ir negali būti atskleista trečiajai šaliai be raštiško sertifikuoto/sertifikuojamo asmens susitikimo.

### **6.2. Skundo registravimas, pareiškėjo informavimas, analizė**

Sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkas skundą registruoja RG01-P09 Skundų registracijos žurnale.


Sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkas raštu informuoja pareiškėją apie skundo registravimą, pradėtą tyrimą ir pateikia atsakymą pareiškėjui dėl skundo.

Jei skunde nėra pateikta visa reikalinga informacija, Sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkas surenka trūkstamą informaciją, ją registruoja laisvoje formoje, kuri saugoma kartu su skundu. Skundas, raštas apie pradėtą tyrimą, saugomi byloje „Skundai“.

### **6.3. Veiksmų dėl skundų planavimas ir įgyvendinimas**

Sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkas informuoja Sertifikavimo skyriaus vadovą apie skundo gavimą. Vadovas skiria atsakingą nešališką darbuotoją skundai nagrinėti (nedalyvavusį veikloje, dėl kurios pateiktas skundas). Skundo tyrimas dėl sertifikavimo veiklos atliekamas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Jei visi skyriaus darbuotojai susiję su skundžiama veikla, skundas perduodamas tirti Sertifikavimo komitetui. Jei skundas tiriamas Sertifikavimo komitete, jo tyrimas atliekamas per 20 darbo dienų. Tyrimo metu nustatomi:

- konfidencialumo reikalavimai;
- skundo pagrįstumas;
- skundo priežastys;
- korekciniai veiksmai, jų įgyvendinimo terminai.

	<b>Sertifikavimo skyrius</b>	<b>Leidimas 2</b>
	<b>P09 Skundų tvarkymas. Procedūra</b>	<b>Keitimas 5</b>

Planuojami veiksmai turi būti įgyvendinti per mėnesį nuo skundo gavimo dienos. Atsakingas darbuotojas įgyvendina numatytus veiksmus ir rezultatus registruoti perduoda sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkui pagal [3.2].

#### **6.4. Suinteresuotų šalių informavimas**

Sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkas informuoja pareiškėją raštu apie skundo tyrimo eigą, įgyvendintus veiksmus.