

VŠĮ Energetikų mokymo centro Sertifikavimo skyriaus vadybos sistemoje yra numatytos priemonės apeliacijų ir skundų tvarkymui. Apeliacijos valdomos procedūroje P08 „Apeliacijų tvarkymas“ nustatyta tvarka. Skundai valdomi procedūroje P09 „Skundų tvarkymas“ nustatyta tvarka.

Apeliacijų ir skundų nagrinėjimo tvarka

Asmuo, nesutinkantis su VŠĮ Energetikų mokymo centro (toliau EMC) Sertifikavimo skyriaus išvadomis, sprendimais, darbuotojų veiksmais turi teisę pateikti apeliaciją ar skundą.

Apeliaciją ar skundą galima pateikti per 3 darbo dienas nuo EMC Sertifikavimo skyriaus priimto sprendimo ar taikytos priemonės. Prašymas išnagrinėti apeliaciją ar skundą turi būti pateiktas raštu, išdėstant pateikimo priežastis ir pasirašytas. Prašyme turi būti nurodyta:

- Apeliaciją ar skundą teikiančio asmens vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys (telefonas, elektroninis paštas);
- atstovaujamos organizacijos pavadinimas, jei prašymą teikia juridinis asmuo;
- apeliacijos ar skundo priežastis;
- reikalavimai konfidencialumui (informacija, pateikta prašyme ir prieinama ją nagrinėjant, laikoma konfidencialia ir negali būti atskleista trečiajai šaliai be raštiško asmens sutikimo).

Sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkas pareiškėjui raštu patvirtina, kad apeliacija ar skundas priimti, bus išnagrinėti per nustatytą laiką ir pateiktas atsakymas.

Apelijas nustatyta tvarka nagrinėja komisija, kurią sudaro Sertifikavimo komiteto paskirti nešališki nariai, nedalyvavę priimant sprendimą, dėl kurio gauta apeliacija. Sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkas informuoja pareiškėją raštu apie komisijos sudėtį. Pareiškėjas turi teisę vieną kartą raštu nesutikti dėl vieno ar daugiau Apeliacijos komisijos narių dalyvavimo Apeliacijos komisijos veikloje, nurodydamas motyvuotas priežastis. Komisijos pirmininkas raštu praneša pareiškėjui ir EMC sertifikavimo skyriui apie komisijos posėdžio apeliacijai nagrinėti datą, laiką ir vietą. Pirmas posėdis turi būti sušauktas per 10 darbo dienų nuo apeliacijos gavimo. Pareiškėjas turi teisę pats atstovauti save, ar būti atstovaujamas įgalioto atstovo. Apeliacijos komisija sprendimą priima paprasta balsų dauguma.

Skundui nagrinėti skiriamas nešališkas darbuotojas, nedalyvavęs 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.

Apie priimtą skundo tyrimo eigą ir įgyvendintus veiksmus pareiškėją raštu informuoja Sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininkas. Apie priimtą Apeliacijų komisijos sprendimą ir atliktus korekcinius veiksmus pareiškėją raštu informuoja Apeliacijos komisijos pirmininkas.