

# 1. SKUNDŲ TVARKYMAS

*Ištrauka „P09 Skundų tvarkymas. Procedūra“*

## 1.1. Skundo pateikimas

Skundas turi būti pateiktas 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 trečiai šaliai be raštiško sertifikuoto/sertifikuojamo asmens susitikimo.

## 1.2. Skundo registravimas, pareiškėjo informavimas, analizė

Sertifikavimo skyriaus specialistas (kokybės vadybininkas) skundą registruoja RG01-P09 *Skundų registracijos žurnale*.

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

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

## 1.3. Veiksmų dėl skundų planavimas ir įgyvendinimas

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

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

Planuojami veiksmai turi būti įgyvendinti per mėnesį nuo skundo gavimo. Atsakingas darbuotojas įgyvendina numatytus veiksmus ir rezultatus registruoti perduoda sertifikavimo skyriaus specialistui (kokybės vadybininkui).

## 1.4. Suinteresuotų šalių informavimas

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

Jei pareiškėjas nepatenkintas priimtu sprendimu, jis gali teikti skundą Valstybinei energetikos inspekcijai, kad skundas būtų išnagrinėtas apeliacinės komisijos posėdyje.

## 2. APELIACIJŲ TVARKYMAS

*Ištrauka „P08 Apeliacijų tvarkymas. Procedūra“*

### 2.1. Apeliacijos pateikimas

Pareiškėjas gali pateikti apeliaciją per 5 dienas nuo EMC sertifikavimo skyriaus priimto sprendimo ar taikytos priemonės.

Apeliacija turi būti pateikta raštu, išdėstant jos pateikimo priežastis, pasirašyta. Jei apeliacija buvo perduota elektroniniu paštu, originalą pareiškėjas pasirašo vėliau.

EMC sertifikavimo skyriaus specialistas:

- apeliaciją registruoja RG01-P08 Apeliacijų registre;
- patikrina, ar apeliacijos pareiškėjas yra sertifikavimo skyriaus klientas;
- patvirtina pareiškėjui raštu, kad apeliacija priimta, bus išnagrinėta per nustatytą laiką ir atsakyta pareiškėjui;
- perduoda apeliaciją sertifikavimo komiteto pirmininkui.

### 2.2. Apeliacijos komisija

#### 2.2.1. Komisijos sudarymas

- Apeliacijas nagrinėja komisija, kurią sudaro Sertifikavimo komiteto paskirti trys nariai: nedalyvavę priimant sprendimą dėl kurio gauta apeliacija ir atstovaujantys tris skirtingas sertifikavimu suinteresuotas šalis:

- pareiškėjo veiklos srities profesinę organizaciją (pvz. tam tikros pramonės šakos asociacija);
- pareiškėjo veiklos srities vartotojų organizaciją;
- mokslo ar mokymo įstaigą.

Komisijos pirmininką renka komisijos nariai balsų dauguma. Komisijos skyrimo protokolą saugo vyr. specialistas Apeliacijų byloje.

#### 2.2.2. Apeliacijos komisijos uždaviniai

Apeliacijos komisija turi:

- priimti apeliacijas dėl EMC sertifikavimo skyriaus sprendimų bei veiksmų;
- nagrinėti gautas apeliacijas ir priimti sprendimus;
- laikytis nešališkumo ir konfidencialumo įsipareigojimų;
- baigus darbą, perduoti visus apeliacijos nagrinėjimo dokumentus ir įrašus vyr. specialistui.

#### 2.2.3. Komisijos teisės

Apeliacijos komisija turi teisę:

- gauti visą informaciją, reikalingą apeliacijai nagrinėti;
- esant reikalui, kviesti ir išklausti ginče dalyvaujančių šalių atstovus ir kitus specialistus;
- posėdžius organizuoti gali ir elektroninėje erdvėje.

#### 2.2.4. Nešališkumas ir konfidencialumas

Komisijos nariai rašytinai deklaruoja savo nešališkumą ir įsipareigoja neskelbti konfidencialios informacijos, gautos vykdant komisijos narių pareigas.

### 2.3. Apeliacijos nagrinėjimas

Specialistas (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.

Gavusi nesutikimą komisija informuoja sertifikavimo komitetą, kuris skiria naujos sudėties komisiją.

Sudaryta apeliacijos komisija apeliaciją nagrinėja posėdžių metu. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja komisijos pirmininkas.

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.

Pakartotinius posėdžius Komisija šaukia savo sprendimu.

Komisijos posėdžius protokoluoja sertifikavimo skyriaus darbuotojas.

#### **2.4. Sprendimas**

Apeliacijos komisija sprendimą priima paprasta balsų dauguma.

Komisija sertifikavimo skyrių apie sprendimą informuoja jo priėmimo dieną.

Visais šioje procedūroje nenumatytais atvejais sprendimą priima Apeliacijos komisija.

#### **2.5. Koregavimo ir korekciniai veiksmai**

Gavęs apeliacijų komisijos išvadas sertifikavimo skyriaus vadovas priima sprendimą dėl koregavimo, korekcinų veikslių taikymo.

#### **2.6. Pareiškėjo informavimas**

Sertifikavimo skyriaus specialistas informuoja pareiškėją raštu apie priimtą Apeliacijų komisijos sprendimą ir atliktus koregavimo, korekcinus veiksmus, jei jie buvo taikyti per 3 darbo dienas po Apeliacijų komisijos sprendimo.