	Sertifikavimo skyrius	Leidimas 2
	P09 Skundų tvarkymas. Procedūra	Keitimas 4

1 BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2 TAIKYMO SRITIS

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

3 NUORODOS


- 3.1. LST EN ISO/IEC 17024:2012 Atitikties įvertinimas. Bendrieji reikalavimai, keliami asmenų sertifikavimo įstaigoms (LST EN ISO/IEC 17024:2012).
- 3.2. P14 „Neatitiktį ir korekcinį veiksmų valdymas. Procedūra“.
- 3.3. Energetikos darbuotojų sertifikavimo schema, suderinta Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos 2021 m. liepos 12 d. Nutarimu Nr. O3E-803.

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;
 - veiksmų dėl skundo registravimą ir rezultatyvumo vertinimą.
- 5.3. Asmuo, atsakingas už skundo tyrimą:
 - atlieka skundo tyrimą;

	Sertifikavimo skyrius	Leidimas 2
	P09 Skundų tvarkymas. Procedūra	Keitimas 4

- suplanuoja ir įgyvendina veiksmus skundo priešasčiai šalinti;
- informuoja sertifikavimo skyriaus kokybės vadybininką apie skundo tyrimą ir atliktus veiksmus.

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 trečiai 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;

	Sertifikavimo skyrius	Leidimas 2 Keitimas 4
	P09 Skundų tvarkymas. Procedūra	

- skundo priešastys;
- korekciniai veiksmai, jų įgyvendinimo terminai.

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.