

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

1. Terminai ir apibrėžimai

Apeliacija – objekto teikėjo (kliento) kreipimasis į UAB „Kiwa Inspecta“ dėl persvarstymo sprendimo, kurį dėl šio objekto priėmė UAB „Kiwa Inspecta“ įstaiga (Kontrolės įstaiga dėl PPI techninės būklės ir atitikties vertinimo rezultatų, Sertifikavimo įstaiga dėl darbuotojų ar produktų ar procesų sertifikavimo rezultatų, Laboratorija dėl atliktų bandymų rezultatų, Kompetencijų centras dėl mokymo rezultatų, Pastatų ir statybos inžinerinių paslaugos įstaiga dėl techninio konsultavimo rezultatų)

Skundas – asmens ar organizacijos nepasitenkinimo pateikimas UAB „Kiwa Inspecta“ dėl įstaigų (Kontrolės, Sertifikavimo, Pastatų ir statybos inžinerinių paslaugų įstaigų, Kompetencijų centro ar Laboratorijos) veiklos arba rezultatų, kitoks nei apeliacija, tikintis atsakymo.

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 administratoriui.

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 raštas dėl skundo ar apeliacijos gavimo turi būti išsiųstas pateikėjui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.

2.7. Generalinio direktoriaus, arba jo įpareigoto kompetentingo darbuotojo pasirašytas atsakymas dėl skundo ar apeliacijos turi būti išsiųstas pateikėjui ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.

2.8. Jei reikalingas išsamus tyrimas, atsakingas už skundo nagrinėjimą darbuotojas praneša skundo arba apeliacijos pateikėjui apie termino pratęsimo priežastis. Šiuo atveju galutinis atsakymas su nagrinėjimo išvadamis išsiunčiamas ne vėliau kaip per 40 darbo dienų nuo skundo ar apeliacijos gavimo dienos.

2.9. 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, Ekonomikos ir inovacijų, Socialinės apsaugos ir darbo), Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją, atsakingą už liftų, arba Ekonomikos ir inovacijų ministeriją, atsakingą už slėginių įrenginių atitikties vertinimo organizavimą, už atitinkamos srities darbuotojų sertifikavimo arba atestavimo priežiūrą atsakingą Energetikos ministeriją (energetikos darbuotojų atestavimo atveju) arba Ekonomikos ir inovacijų ministeriją (suvirinimo darbuotojų atveju), Nacionalinį akreditacijos biurą arba į teismą.