

AB „VIAMATIKA“	SERTIFIKAVIMO CENTRO KOKYBĖS VADOVAS (C DALIS)	3 LEIDIMAS (Viešinimo kopija) 1 psl. iš 3
----------------	--	---

Procedūra C.Pr-01. Apeliacijų ir skundų nagrinėjimas

1. PASKIRTIS

Užtikrinti, kad kiekviena pateikta apeliacija ar skundas bus nagrinėjami ir sprendžiami, nepriklausomai nuo to, kokia forma jie bus pateikti (telefonu, el. paštu, raštu). Jeigu apeliacija ar skundas pateikiami telefonu, prašoma pakartoti rašytine forma (el. paštu, oficialu raštu). Anoniminiai skundai registruojami, tačiau nenagrinėjami.

2. TAIKymo SRITIS

Procedūra taikoma reagavimui į gautas apeliacijas ar skundus, susijusius su AB „VIAMATIKA“ Sertifikavimo centro (toliau - SC) priimtais sprendimais ir veiksmais, sertifikuojant statybos produktus, ir apima jų registravimą, nagrinėjimą, koregavimo veiksmus, jų efektyvumo įvertinimą, priimamus sprendimus, apeliacijos ar skundo pateikėjo ir SC darbuotojų informavimą.

3. BENDROSIOS NUOSTATOS

Gauti skundai ar apeliacijos registruojami pagal šios procedūros 6 skyriuje nustatytą tvarką. Apeliacijos ar skundo pateikėjas informuojamas, kad apeliacija ar skundas gauti ir bus nagrinėjami. Pagal SC nustatytą tvarką apie apeliacijos ar skundo nagrinėjimo rezultatus ir priimtą galutinį sprendimą nedelsiant informuojamas apeliacijos ar skundo pateikėjas, raštu pateikiant apeliacijos ar skundo nagrinėjimo duomenis, tarp jų, ir priimto galutinio sprendimo motyvus.

Tuo atveju, kai priimtas sprendimas dėl atitikties įvertinimo objekto netenkina kliento, pastarasis gali kreiptis į atitikties įvertinimo įstaigą, šiuo atveju į SC, arba į įgaliotąją įstaigą, pateikdamas apeliaciją sprendimo persvarstymui, kurį dėl šio objekto priėmė SC. Jei apeliacijos pateikėjas teisingas, SC nedelsiant atlieka visus su atitikties įvertinimo objektu susijusius darbus savo lėšomis.

Kai priimtas sprendimas dėl SC veiksmų netenkina skundo pateikėjo, pastarasis gali kreiptis į trečiąją nepriklausomą šalį. Jei skundo pateikėjas teisingas (skundas pagrįstas), SC nedelsiant atlieka visus su atitikties vertinimu ir sertifikavimu susijusius darbus savo lėšomis.

Ginčus, iškilusius tarp kliento ir SC, visais atvejais siekiama išspręsti taikiai, šalių tarpusavio susitarimu. Nepavykus susitarti, ginčas gali būti perduotas nagrinėti trečiajai nepriklausomai šaliai.

Apeliacijas ar skundus nagrinėja ir priima sprendimus AB „VIAMATIKA“ direktoriaus sudaroma apeliacijų ir skundų nagrinėjimo komisija (toliau - nagrinėjimo komisija). SC kokybės vadybininkas per 5 darbo dienas po skundo ar apeliacijos pateikimo surenka visą reikalingą informaciją ir perduoda nagrinėjimo komisijai skundo ar apeliacijos patikrinimui bei sprendimo priėmimui.

Bet kuriai suinteresuotai šaliai pageidaujant SC pateiks šios procedūros aprašą.

4. APELIACIJŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KOMISIJA

Apeliacijų ir skundų nagrinėjimo komisija nagrinėja apeliacijas ar skundus dėl SC priimtų sprendimų ir veiksmų. Atsižvelgiant į kiekvienos gautos apeliacijos ar skundo pobūdį AB „VIAMATIKA“ direktorius kiekvienam konkrečiam atvejui sudaro tinkamą nagrinėjimo komisiją. Darbai komisijoje, esant reikalui, gali būti kviečiami atitinkamų sričių kompetentingi specialistai bei suinteresuotųjų šalių atstovai. Skundo ar apeliacijos tyrimui komisijai skiriama 14 darbo dienų.

Į nagrinėjimo komisiją neskiriami ir sprendimo dėl skundo ar apeliacijos išsprendimo nepriima SC darbuotojai, kurie dalyvavo sertifikavimo veikloje, susijusioje su skundu ar apeliacija.

AB „VIAMATIKA“	SERTIFIKAVIMO CENTRO KOKYBĖS VADOVAS (C DALIS)	3 LEIDIMAS (Viešinimo kopija) 2 psl. iš 3
----------------	--	---

Į skundo ar apeliacijos peržiūrą ir priimto sprendimo patvirtinimą neįtraukiami darbuotojai (įskaitant vadovus), kurie per pastaruosius du metus teikė klientui, dėl kurio pateiktas skundas ar apeliacija, konsultacijas ar buvo jo įdarbinti.

Apeliacijos ar skundo pateikėjai turi teisę nagrinėjimo komisijai formaliai išdėstyti savo argumentus.

5. ATSAKOMYBĖ

Eil. Nr.	Veiklos pobūdis	Bendrovės direktorius	SC vadovas	Administratorė	Kokybės vadybininkas	Nagrinėjimo komisija	Komisijos pirmininkas	Trečioji nepriklausoma šalis
1.	Registravimas bendrovėje ir direktoriaus bei SC informavimas			+				
2.	Nagrinėjimas: susiję/nesusiję su SC veikla		+					
3.	Susijusių registravimas SC ir pateikėjo informavimas apie gavimą		+					
4.	Nagrinėjimo komisijos sudarymas	+						
5.	Informacijos rinkimas ir pateikimas komisijai				+			
6.	Nagrinėjimas ir sprendimo priėmimas					+		
7.	Sprendimo pateikimas direktoriui ir SC						+	
8.	Pateikėjo informavimas apie priimtą sprendimą		+					
9.	Koregavimo veiksmas (jei reikia)		+					
10.	Koregavimo veiksmų kontrolė ir efektyvumo įvertinimas				+			
11.	Sprendimas dėl nuostolių atlyginimo tvarkos (jei reikia)	+						
12.	Galutinių išvadų priėmimas (šalių nesutarimo atveju)							+

AB „VIAMATIKA“	SERTIFIKAVIMO CENTRO KOKYBĖS VADOVAS (C DALIS)	3 LEIDIMAS (Viešinimo kopija) 3 psl. iš 3
----------------	--	---

6. APELIACIJŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

