

9. Skundų ir apeliacijų pateikimas ir nagrinėjimas

9.1 Pareiškėjas, nesutinkantis su sertifikavimo ir suvirinimo technologijų skyriaus sertifikavimo veikla, išvadamis ar sprendimais, gali pateikti skundą arba apeliaciją sertifikavimo ir suvirinimo technologijų skyriui arba UAB „Vakarų centrinė laboratorija“ vadovybei.

9.2 Apeliacijų tvarka aprašyta dokumente „Sertifikavimo ir suvirinimo technologijų skyriaus apeliacijų procedūra LVS-17024-04:2020“. Dokumentas įkeltas į UAB „Vakarų centrinė laboratorija“ internetinį tinklą nuoroje „Sertifikavimo ir suvirinimo technologijų skyriaus apeliacijų procedūra LVS-17024-04:2020“.

9.3 Pareiškėjų skundų registracijai laboratorijoje užvestas žurnalas 97A1-017, sunumeruotais lapais, surištas ir užantspauduotas UAB „VCL“ antspaudu. Gautus skundus užregistruoja ir patikrina ar jis susijęs su sertifikavimo ir suvirinimo technologijų skyriaus veikla sertifikavimo ir suvirinimo technologijų skyriaus vadovas. Jai skundas pagrįstas, tai jį nagrinėja sertifikavimo ir suvirinimo technologijų skyriaus vadovas ir numato veiksmus, kurių reikia imtis. Atlikti veiksmai dokumentuojami ir supažindinami darbuotojai. Visi skundai priimami laboratorijos darbo metu.

Prašymo, pateikto paštu, elektroniniais ryšiais ar įteikto asmeniškai, priėmimo faktas patvirtinamas raštu, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo VCL dienos išsiunčiant prašymo priėmimo faktą patvirtinančią Pažymą apie priimtus dokumentus, kurios forma patvirtinta Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija), priede.

VCL internetiniame tinklalapyje pateiktas adresas, telefonai, faksas, el. pašto adresas. Gauti skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo. Jeigu skundo nagrinėjimas susijęs su komandiruočiais į bandymo objektą ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas klientui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų, laboratorijos direktorius per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų, apie tai informuojant pareiškėją.

Atsakymas į skundą parengiamas 2 egzemplioriais, vienas išsiunčiamas klientui, vienas lieka VCL.

Nesutikus dėl skundų nagrinėjimo jis gali būti apskųstas apeliacine tvarka, toliau sprendžiant ginčą dėl pretenzijos teisme.

Kartą metuose sertifikavimo ir suvirinimo technologijų skyriaus vadovas analizuoja skundus ir teikia informaciją vadovybės vertinamojoje analizėje.

Skundų priėmimo ir nagrinėjimo tvarka, aprašyta šioje procedūroje, yra viešai skelbiama VCL internetinėje svetainėje.