

# **UAB DEKRA Industrial Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka**

## **Skundų nagrinėjimo tvarka**

Gautas skundas tą pačią darbo dieną registruojamas Skundų registravimo žurnale, ŽURks-06.

Skundus nagrinėja generalinis direktorius pasitelkdamas, jei reikia, struktūrinių padalinių vadovus ir savo sričių ekspertus. Jei nusprendžiama, kad skundas susijęs su UAB DEKRA Industrial veikla ir yra priimtinas, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas Užsakovas el. paštu informuojamas apie skundo registravimą, skundo nagrinėjimo terminus ir numatomus veiksmus. Jeigu skundas nesusijęs su UAB DEKRA Industrial veikla, Užsakovas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas el. paštu informuojamas dėl atsisakymo nagrinėti skundą, nurodant atsisakymo priežastis.

Skundą UAB DEKRA Industrial išnagrinėja ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo skundo registravimo datos. Jeigu dėl skundo ar apeliacijos reikia atlikti patikrinimą ar įvertinimą vietoje pas Užsakovą, nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 15 darbo dienų, jei paslaugos Užsakovui buvo suteiktos Lietuvoje, ar iki 20 darbo dienų, kai paslaugų vieta ne Lietuvoje. Iškilus papildomų faktų ar nenumatytų aplinkybių skundo nagrinėjimo laikas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų apie tai informuojant Užsakovą, kartu nurodant priežastis.

Generalinio direktoriaus pasirašytas sprendimas dėl skundo registruojamas registre LTL-S ir išsiunčiamas Užsakovui el. paštu. Užsakovas informuojamas, jeigu kartu su sprendimu numatyti ir koregavimo veiksmai.

## **Apeliacijų nagrinėjimo tvarka**

Gauta apeliacija tą pačią darbo dieną registruojama Skundų registravimo žurnale, ŽURks-06.

Apeliacija dėl Kontrolės įstaigos ar Sertifikavimo įstaigos sprendimų iš Užsakovo priimama ne vėliau nei per 30 kalendorinių dienų po sprendimo priėmimo. Apeliaciją dėl Kontrolės įstaigos ar Sertifikavimo įstaigos sprendimų nagrinėja generalinis direktorius, jei reikia, dalyvaujant įstaigos vadovui. Per 3 darbo dienas Užsakovas el. paštu informuojamas apie apeliacijos priėmimą arba atmetimą ir apie apeliaciją nagrinėjančius asmenis. Per 2 dienas po šio pranešimo gavėjo Užsakovas gali argumentuotai apskusti šį sprendimą bei apeliaciją nagrinėjančių darbuotojų komisijos sudėtį (tik jei šie darbuotojai Užsakovo nuomone dalyvavo priimant skundžiamą sprendimą).

Apeliaciją UAB DEKRA Industrial išnagrinėja ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo apeliacijos registravimo datos. Jeigu apeliacijos reikia atlikti patikrinimą ar įvertinimą vietoje pas Užsakovą, nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 25 darbo dienų, jei paslaugos Užsakovui buvo suteiktos Lietuvoje, ar iki 30 darbo dienų, kai paslaugų vieta ne Lietuvoje.

Generalinio direktoriaus pasirašytas sprendimas dėl apeliacijos registruojamas registre LTL-S ir išsiunčiamas Užsakovui el. paštu. Užsakovas informuojamas, jeigu kartu su sprendimu numatyti ir koregavimo veiksmai.