

## ***VŠĮ „INTECHCENTRAS“ SERTIFIKAVIMO ĮSTAIGOS APELIACIJŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA***

### **1. Bendrosios nuostatos**

- Skundai gali būti teikiami dėl Sertifikavimo įstaigos vykdomos sertifikavimo veiklos.
- Apeliacijos gali būti teikiamos dėl Sertifikavimo įstaigos priimto sprendimo ir dėl Sertifikavimo įstaigos veiklos.
- Visos apeliacijos ir skundai yra svarstomi konstruktyviai, nešališkai ir nustatytais terminais.
- Sertifikavimo įstaiga ne vėliau kaip per 2 darbo dienas, nuo apeliacijos ar skundo pateikimo dienos, informuoja apeliaciją arba skundą pateikusį asmenį, apie apeliacijos ar skundo gavimą, išskyrus tuos atvejus, kai apeliaciją ar skundą jis įteikė arba išsakė asmeniškai, tiesiogiai sertifikavimo įstaigos Vadovui.
- Gavusi apeliaciją ar skundą sertifikavimo įstaiga yra atsakinga už visos būtinos informacijos, reikalingos apeliacijai ar skundui pripažinti, surinkimą ir patikrinimą.
- Visos apeliacijos ir skundai privalo būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 kalendorinių dienų nuo jų registravimo datos.
- Apeliaciją ar skundą pateikęs asmuo apie priimtą sprendimą išnagrinėjus apeliaciją ar skundą privalo būti informuotas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo apeliacijos ar skundo išnagrinėjimo datos.
- Informacija apie apeliacijos ar skundo pateikimo, nagrinėjimo bei apeliaciją ar skundą pateikusio asmens informavimo tvarka pateikiama viešai be pareikalavimo internetiniame puslapyje adresu <https://intechcentras.lt/pakuotes-perdirbamumo-sertifikavimas>
- Veiksmingas skundų ir apeliacijų sprendimas yra svarbi sertifikavimo įstaigos ir suinteresuotųjų šalių apsaugos priemonė nuo klaidų, aplaidumo ar nepagrįsto elgesio.
- Apeliacija ar skundas pateikiami el. paštu [marija.aliaseviciene@intechcentras.lt](mailto:marija.aliaseviciene@intechcentras.lt).

### **2. Apeliacijos**

#### **2.1. Apeliacijų pateikimas**

Apeliaciją gali pateikti pareiškėjas (juridinis asmuo, kuris pateikė prašymą dalyvauti sertifikavimo procese), kandidatas (pareiškėjas, kuris atitinka tam tikras būtinas sąlygas ir kuriam leista dalyvauti sertifikavimo procese) arba sertifikuotas juridinis asmuo, nesutinkantis su sertifikavimo įstaigos sprendimais.

Apeliacija privalo būti pateikta raštu, užpildant „Prašymą išnagrinėti apeliaciją / skundą“ (F-02-02). Apeliacija taip pat gali būti pateikta ir kaip laisvos formos dokumentas. Apeliacijoje privalo būti nurodyta – asmens, pateikiančio apeliaciją, vardas, pavardė, juridinio asmens pavadinimas, įmonės kodas, kontaktiniai duomenys. Apeliacijoje turi būti išsamiai ir pagrįstai išdėstytas apeliacijos turinys. Apeliacija turi būti pasirašyta ir nurodyta rašto sudarymo data. Apeliaciją sertifikavimo įstaigai asmuo gali įteikti asmeniškai arba per kurjerius, siųsti registruotu paštu arba elektroniniu paštu, faksu. Reikalavimas apeliacijoje nurodyti aukščiau išvardintą informaciją išlieka, nepriklausomai nuo apeliacijos pateikimo būdo.

## **2.2. Apeliacijų gavimas ir registravimas**

Sertifikavimo įstaigos Vadovas, gavęs apeliaciją registruoja ją „Apeliacijų ir skundų registracijos žurnale“ (F-02-01) ir susipažįstą su jos turiniu. Ant gautos apeliacijos sertifikavimo įstaigos Vadovas užrašo „GAUTA“, nurodo apeliacijos gavimo datą bei numerį, nurodo savo vardą ir pavardę bei pasirašo. Jeigu apeliacija yra gaunama elektroniniu paštu, ji atspausdinama ir identifikuojama aukščiau aprašyta tvarka. Visos identifikuotos apeliacijos saugomos pas sertifikavimo įstaigos vadovą byloje „Apeliacijos ir skundai“. Visos gautos apeliacijos, nepriklausomai nuo jų turinio, yra registruojamos, saugomos ir nagrinėjamos.

Kiekvienas darbuotojas ar veikiantis sertifikavimo įstaigos vardu asmuo, gavęs apeliaciją iš pareiškėjo, kandidato ar sertifikuoto juridinio asmens privalo ją perduoti sertifikavimo įstaigos Vadovui.

## **2.3. Apeliacijų nagrinėjimas**

Apeliacijoje nurodytiems veiksams išaiškinti ir sprendimui dėl tolimesnių veiksmų priimti, sertifikavimo įstaigos Vadovas įsakymu sudaro darbo grupę bei paskiria darbo grupės vadovą. Apeliacijos nagrinėjimo darbo grupę sudaro kompetentingi asmenys, kurie nedalyvavo priimant sprendimą, dėl kurio gauta apeliacija.

Darbo grupė išnagrinėjusi apeliaciją priimtą sprendimą dokumentuoja dokumente „*Apeliacijos / skundo nagrinėjimo išvados*“ (F-02-03). Dokumente privalo būti nurodyta – apeliaciją pateikusio asmens vardas, pavardė, juridinio asmens pavadinimas, įmonės kodas, kontaktiniai duomenys, data, apeliacijos registracijos numeris, apeliaciją nagrinėjusios darbo grupės sprendimas ir tolimesni veiksmai, siekiant įgyvendinti korekcinius veiksmus (tais atvejais, jeigu priimamas sprendimas, kad apeliacija yra pateikta pagrįstai).

Apeliacijos nagrinėjimo darbo grupės sprendimą, dokumentuotą dokumente „*Apeliacijos / skundo nagrinėjimo išvados*“ (F-02-03), darbo grupės vadovas pateikia sertifikavimo įstaigos Vadovui. Sertifikavimo įstaigos Vadovas susipažįsta su darbo grupės sprendimu, įvertina siūlomus atlikti korekcinius veiksmus (tais atvejais, jeigu jie yra numatyti), registruoja dokumentą bei atlieka kitus reikiamus įrašus „Apeliacijų ir skundų registracijos žurnale“. Sertifikavimo įstaigos Vadovas pasirašo dokumentą ir išsiunčia jį apeliaciją pateikusiam asmeniui.

## **3. Skundai**

### **3.1. Skundų pateikimas, registravimas ir nagrinėjimas**

Skundą dėl sertifikavimo įstaigos veiklos gali pateikti asmenys arba organizacijos.

Skundai gali būti pateikiami tiek raštu (paštu, elektroniniu laišku), tiek žodžiu. Skundo turiniui dokumentuoti parengta įrašo forma „Prašymas išnagrinėti apeliaciją / skundą“ (F-02-02), tačiau skundas gali būti pateiktas ir laisva forma.

Kiekvienas sertifikavimo įstaigos darbuotojas ar veikiantis sertifikavimo įstaigos vardu asmuo privalo apie gautą skundą informuoti sertifikavimo įstaigos Vadovą.

Visus gautus skundus sertifikavimo įstaigos Vadovas registruoja „Apeliacijų ir skundų registracijos žurnale“ (F-02-01). Neregistruojami ir nenagrinėjami anonimiškai gauti skundai.

Sertifikavimo įstaigos Vadovas, vadovaudamasis turima informacija, sprendžia ar skundas susijęs su sertifikavimo, už kurią sertifikavimo įstaiga yra atsakinga, veikla. Jeigu nustatoma, kad skundas nėra susijęs su sertifikavimo įstaigos veikla, skundas toliau nėra nagrinėjamas, o skundėjas apie priimtą sprendimą informuojamas.

Jeigu sertifikavimo įstaigos Vadovas nusprendžia, kad skundas yra susijęs su sertifikavimo įstaigos veikla, skundo nagrinėjimo ir skundėjo informavimo tvarka apie skundo nagrinėjimo rezultatus yra tokia pati kaip ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka.

### **3.2. Konfidencialumo reikalavimai nagrinėjant skundus**

Skundą ar apeliaciją pateikusių asmens duomenys yra laikomi konfidencialiais duomenimis ir gali būti atskleisti su skundo ar apeliacijos turiniu susijusiems asmenims tik gavus raštišką skundą ar apeliaciją pateikusių fizinio arba juridinio asmens sutikimą dėl jo duomenų atskleidimo skundžiamam asmeniui, jeigu tai yra būtina siekiant išaiškinti skundo ar apeliacijos pagrįstumą ir priimti sprendimą dėl tolimesnių veiksmų.

### **3.3. Korekcinio veiksmų valdymas**

Tais atvejais, kai apeliaciją / skundą nagrinėjusios darbo grupės nariai pripažįsta pagrįstu bei nurodo atlikti korekcinis veiksmus, korekciniai veiksmai dokumentuojami ir toliau valdomi procedūroje PRO 07 „Neatitikčių valdymas. Korekciniai ir prevenciniai veiksmai“ nustatyta tvarka.

### **3.4. Apeliacijos ir skundų nagrinėjimo veiksmų dokumentavimas**

Siekiant informacijos ir atliktų veiksmų, nagrinėjant apeliacijas ir skundus, atsekamumo, visus atliktus veiksmus sertifikavimo įstaigos Vadovas dokumentuoja „Apeliacijų ir skundų registracijos žurnale“ (F-02-01). Žurnalas pildomas elektroninėje versijoje. Atspausdintas žurnalas gali būti pateiktas suinteresuotoms šalims pareikalavus.

VšĮ „INTECHCENTRAS“ sertifikavimo įstaigos vadovė  
2024-08-01

Marija Aliaševičienė