VIEŠOJI ĮSTAIGA *LST Sert*

Kodas 300076307. Laisvės pr. 81-11, LT-06124 Vilnius. Tel. 270 9344; 270 9359. Tel./faks. 270 9356. El. p. info@lstsert.lt

TVIRTINU

Direktorius

Valentinas Makštys

LIETUVOS RESPUBLIKA Viešoji įstaiga LST Sert VILNIUS

SKUNDŲ IR GINČŲ VALDYMAS

Procedūra

2016-09-30

Kodas 300076307. Laisvės pr. 81-11, LT-06124 Vilnius. Tel. 270 9344; 270 9359. Tel./faks. 270 9356. El. p. info@lstsert.lt

TURINYS

TURINYS 2
PROCEDŪROS KEITIMAI 3
1. BENDROSIOS NUOSTATOS 4
2. TAIKYMO SRITIS 4
3. TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI 4
4. SKUNDŲ IR GINČŲ VALDYMAS 4
4.1. Bendrosios nuostatos 4
4.2. Skundų ir ginčų registravimas 4
4.3. Pareiškėjo informavimas 4
4.4. Skundo arba ginčo tyrimas 5
4.5. Pareiškėjo informavimas apie sprendimą 5
4.6. Koregavimo ir (*arba*) korekciniai veiksmai 5
4.7. Rezultatyvumo įvertinimas 5
5. SUSIJĘ ĮRAŠAI 6

Kodas 300076307. Laisvės pr. 81-11, LT-06124 Vilnius. Tel. 270 9344; 270 9359. Tel./faks. 270 9356. El. p. info@lstsert.lt

PROCEDŪROS KEITIMAI

Leidimo Nr.	Leidimo data	Keičiami dokumento punktai
1.0	2002-03-14	
1.1	2004-05-07	2, 4.1, 4.2, 4.3, 4.5
1.2	2005-02-22	4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7
2,0	2009-10-26	
3.0	2012-01-16	
4.0	2014-05-08	
5.0	2015-07-10	
6.0	2016-09-30	

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Ši procedūra viešai prieinama VšĮ *LST Sert* (*toliau - LST Sert*) svetainėje (*www.lstsert.lt*) ir užtikrina, kad skundai ir ginčai kaip galimos neatitikties šaltinis būtų vertinami, siekiant išvengti neatitikčių atsiradimo ar pasikartojimo.

2. TAIKYMO SRITIS

2.1. Ši procedūra taikoma skundams ir ginčams visose *LST Sert* veiklos srityse nagrinėti.

2.2. Apeliacijų nagrinėjimo tvarką nustato KV-PR11 *Apeliacijų tyrimas. Procedūra.*

3. TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

3.1. **Skundas** yra rašytinis motyvuotas pareiškėjo priekaištas, susijęs su *LST Sert* veikla, kai gali būti nepaisoma pareiškėjo interesų arba yra problema, susijusi *LST Sert* veikla.

3.2. **Ginčas** yra žodžiu pareikštas pareiškėjo ar kitos šalies priekaištas.

3.3. **Apeliacija** - pareiškėjo pateiktas rašytinis motyvuotas nesutikimas su *LST Sert* vadovybės priimtais sprendimais ar taikytomis priemonėmis, susijusiomis su *LST Sert* sertifikavimo veikla.

4. SKUNDŲ IR GINČŲ VALDYMAS

4.1. Bendrosios nuostatos

4.1.1. Skundų ir ginčų valdymo procedūra vykdoma šiais etapais:

- registravimas;
- pareiškėjo informavimas;
- tyrimas ir ataskaitos įforminimas;
- pareiškėjo informavimas apie sprendimą;
- koregavimo ir (*arba*) korekciniai veiksmai;
- rezultatyvumo įvertinimas.

4.2. Skundų ir ginčų registravimas

4.2.1. Skundus gaunamų dokumentų registre registruoja Rinkodaros direktorius.

4.2.2. Ginčo (*telefonu, pokalbio metu*) atveju *LST Sert* darbuotojas informuoja pašnekovą, kad jis turi teisę ginčą išdėstyti raštu ir pateikti *LST Sert* kaip skundą.

4.2.3. Ginčo atveju *LST Sert* darbuotojas trumpai raštu aprašo ginčo esmę ir informuoja Projektų direktorių.

4.2.4. Projektų direktorius įrašo skundą ar aprašytą ginčą *Skundų ir ginčų registravimo žurnale (PR12-F01) LST Sert* serveryje ir informuoja Direktorių.

4.3. Pareiškėjo informavimas

4.3.1. Skundo atveju, Direktorius per 1 savaitę praneša pareiškėjui ar kitai šaliai, kad skundas nagrinėjamas ir jis bus informuotas apie sprendimą per 3 savaites nuo skundo gavimo. Pareiškėjo informavimo duomenis Projektų direktorius įrašo *Skundų ir ginčų registravimo žurnale* PR12-F01.

4.3.2. Jei ginčo pareiškėjas nepatvirtino raštu, apie ginčo tyrimo eigą jis neinformuojamas.

4.3.3. Visus skundus ir ginčus ir su jais susijusi informaciją saugo Projektų direktorius (*Byla* KV-12 *Skundai, neatitiktys*).

4.4. Skundo arba ginčo tyrimas

4.4.1. Skundui ar ginčui nagrinėti šaukiamas posėdis. Skundo nagrinėjime negali dalyvauti darbuotojas, susijęs su skundžiama veikla. Jei būtina, posėdyje gali dalyvauti liudytojas, audito vadovai, auditoriai, konsultantas ir kita šalis. Posėdžio metu:

- išnagrinėjamos skundo ar ginčo priežastys;
- priimami reikiami koregavimo ir (*arba*) korekciniai veiksmai, atsakingi už jų įgyvendinimą ir nustatomas įgyvendinimo terminas;
- paskiriami atsakingi už korekcinių veiksmų rezultatyvumo įvertinimą ir nustatomas įvertinimo terminas.

4.4.2. Posėdžio metu daromi įrašai protokole ir *Skundų ir ginčų registravimo žurnale*.

4.5. Pareiškėjo informavimas apie sprendimą

4.5.1. Direktorius pareiškėją informuoja raštu apie sprendimą dėl skundo per 3 savaites nuo skundo gavimo ir atitinkamai užpildo *Skundų ir ginčų registravimo žurnalą* (*PR12-F01*).

4.6. Koregavimo ir (*arba*) korekciniai veiksmai

4.6.1. Posėdžio metu priimtus koregavimo ir (*arba*) korekcinius veiksmus įgyvendina paskirti darbuotojai iki nustatytos datos.

4.7. Rezultatyvumo įvertinimas

4.7.1. Posėdžio metu priimtų koregavimo ir (*arba*) korekcinių veiksmų rezultatyvumą tikrina posėdyje paskirtas atsakingas asmuo, kuris daro įrašus *Skundų ir ginčų registravimo žurnale* (*PR12-F01*).

4.7.2. Duomenys apie skundus ir ginčus vertinami kasmet vadovybinės analizės posėdyje ir pateikiama ataskaita *Nešališkumo užtikrinimo komitetui*.

Kodas 300076307. Laisvės pr. 81-11, LT-06124 Vilnius. Tel. 270 9344; 270 9359. Tel./faks. 270 9356. El. p. info@lstsert.lt

5. SUSIJĘ ĮRAŠAI

Dokumento žymuo	**Pavadinimas**	**Saugojimo trukmė**	**Saugomo vieta** (*popieriuje ir (arba) elektroniniame formate*)
PR12-F01	Skundų ir ginčų registravimo žurnalas	6 m.	Projektų direktorius Byla KV-12 *Skundai, neatitiktys*