

UAB TUVLITA Energetikos darbuotojų sertifikavimo įstaigos SKUNDŲ IR APELIACIJŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

TIKSLAI

Šios politikos tikslas – apibūdinti ir reguliuoti skundų ir apeliacijų sprendimo eigą, susijusią su Klientais ir EDA veikla.

Užtikrinti tinkamą grįžtamąjį ryšį ir kokybišką bendravimą su Klientais.

Vykdyti ir palaikyti veiksmingą skundų ir apeliacijų nagrinėjimą.

ĮSIPAREIGOJIMAI

UAB TUVLITA Energetikos darbuotojų sertifikavimo įstaigos skundai ir apeliacijos nagrinėjami šiais principais:

- Greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuos Klientų (pareiškėjų) skundų ir apeliacijų valdymo procesą;
- Laikysis skundų ir apeliacijų nagrinėjimo terminų;
- Kliento (pareiškėjo) pateiktus asmens duomenis ir kitą informaciją naudos laikydamasis teisės aktuose numatytų reikalavimų;
- Vengs interesų konfliktų, imsis visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti;
- Paves Klientų (pareiškėjų) skundus ir apeliacijas nagrinėti darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti;
- Tinkamai ir organizuotai registruos, saugos gautus skundus ir apeliacijas, informuos apie priemones, kurių buvo imtasi skundui ir apeliacijai išspręsti;
- Stebės, kad skundų ir apeliacijų valdymas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas;

Energetikos darbuotojų sertifikavimo įstaigos vadovas

Jaunutis Vaitkevičius