

## 1. Apeliacijos dėl sertifikavimo sprendimo

1.1. Energetikos darbuotojai, nesutinkantys su sertifikavimo įstaigos sprendimais keturių (4) savaitių laikotarpyje po sprendimo priėmimo, gali EDA arba UAB TUVLITA vadovybei pateikti apeliaciją dėl priežasčių, susijusių su sertifikavimo procesu ar sertifikavimo rezultatu.

Apeliacija registruojama pagal 2.10 p.

Apeliacijos yra priimamos, jei pareiškėjas apeliaciją pateikia raštu ir joje motyvuotai išdėsto savo nesutikimo su sertifikavimo įstaigos sprendimais motyvus.

Apeliacija gali būti pateikiama dėl:

- atsisakymo sertifikuoti pareiškėją;
- neigiamo pareiškėjo įvertinimo sertifikavimo metu.

Apeliacijos nagrinėjimo procesas apima šiuos veiksmus ir metodus:

- apeliacijos priėmimo, patvirtinimo, nagrinėjimo ir sprendimų dėl atsakomųjų veiksmų priėmimo, atsižvelgiant į ankstesnių panašių apeliacijų rezultatus;
- apeliacijų eigą ir įrašus, apimančius veiksmus, kurių buvo imtasi joms spręsti;
- kai taikytina, užtikrinti, kad buvo imtasi tinkamų koregavimo ir korekcinių veiksmų.

1.2. Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo politika ir procedūra užtikrina, kad visos apeliacijos yra nagrinėjamos ir svarstomos konstruktyviai, nešališkai ir nustatytais terminais.

Nagrinėjant ir svarstant Apeliacijas turi būti laikomasi esminių nuostatų dėl šių klausimų:

- apelianto galimybė formaliai išdėstyti savo argumentus;
- nepriklausomumo nuostata – Energetikos darbuotojų sertifikavimo komiteto nariai, tarp jų ir tie, kurie atlieka vadovaujantį darbą, negali būti įtraukti į apeliacijų nagrinėjimą, jei jie yra susiję su apeliacijos objektu pastaruosius dvejus (2) metus;
- nuostata leidžianti apeliantui pateikti raštišką pareiškimą apie apeliacijos duomenis, tarp jų ir apie priimtą sprendimą motyvus.

1.3. Apeliacijų priėmimo ir nagrinėjimo proceso aprašymas skelbiamas elektroninėje erdvėje internetiniame tinklalapyje [www.tuvlita.lt](http://www.tuvlita.lt).

1.4. Apeliacija pateikiam EDA vadovui, kuris perduoda apeliaciją Energetikos darbuotojų sertifikavimo komitetui:

- apeliacijas nagrinėja komisija, kurią sudaro Energetikos darbuotojų sertifikavimo komiteto trys nariai atstovaujantys tris skirtingas sertifikavimo suinteresuotas šalis (toliau - apeliacijos komisija):
  - pareiškėjo veiklos srities profesinę organizaciją (pvz., tam tikros pramonės šakos asociacija);
  - pareiškėjo veiklos srities vartotojų organizaciją;
  - mokslo ar mokymo įstaigą.

Apeliacijos komisija turi:

- nagrinėti gautas apeliacijas ir priimti sprendimus;
- laikytis nešališkumo ir konfidencialumo įsipareigojimų;
- Apeliacijos komisija sprendimą priima paprasta balsų dauguma dešimties (10) darbo dienų laikotarpyje.
- Apeliacijos komisija, EDA apie sprendimą informuoja jo priėmimo dieną.
- baigus darbą, perduoti visus apeliacijos nagrinėjimo dokumentus EDAV.

Apeliacijos komisija turi teisę:

- gauti visą informaciją, reikalingą apeliacijai nagrinėti;
- esant reikalui, kviesti ir išklausti ginče dalyvaujančių šalių atstovus ir kitus specialistus;
- posėdžius organizuoti gali ir elektroninėje erdvėje.

1.5. Apeliacijos pateikimo, nagrinėjimo ir sprendimo dėl jos priėmimas negali sukelti jokių šališkų veiksmų prieš apeliaciją pateikusį asmenį. Apeliacijos nagrinėjimui taikomi tokie patys nešališkumo ir konfidencialumo reikalavimai, kaip ir pareiškėjų sertifikavimo metu ir yra pateikti kokybės vadove.

1.6. EDA trijų (3) dienų laikotarpyje patvirtina apeliacijos gavimą ir penkių (5) darbo dienų laikotarpyje pateikia apeliaciją pateikusiam asmeniui ataskaitą apie jos nagrinėjimo eigą ir rezultatus.

1.7. Užbaigus apeliacijos nagrinėjimą, EDA dešimties (10) darbo dienų laikotarpyje apeliaciją pateikusiam asmeniui pateikia oficialų pranešimą elektroniniu paštu, raštu apie apeliacijos nagrinėjimo pabaigą.

## **2. Skundai**

2.1. Skundai dėl veiksmų, susijusių su EDA darbuotojų darbo kokybe atliekant darbuotojų sertifikavimą (nepasitenkinimas dėl EDA veiklos) bendroju atveju pateikiami EDA vadovui arba UAB TUVLITA vadovybei. Skundą pagal kompetenciją ar skundo pobūdį pareiškėjai ar kandidatai gali pateikti EDA vadovui, UAB TUVLITA generaliniam direktoriui, EDA sertifikavimo komitetui, ar Nacionaliniam akreditacijos biurui.

2.2. Skundų kaip ir apeliacijų nagrinėjimo aprašymas, skelbiamas viešoje erdvėje [www.tuvlita.lt](http://www.tuvlita.lt) internetiniame tinklalapyje. Skundų nagrinėjimo procedūroje visos šalys traktuojamos teisingai ir nešališkai.

2.3. Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo politika ir procedūra užtikrina jų nagrinėjimo konstruktyvumą, nešališkumą ir savalaikiškumą. Skundų nagrinėjimo procesas apima:

- skundo priėmimo, patvirtinimo ir išnagrinėjimo, taip pat sprendimo, kokių atsakomųjų veiksmų turi būti imtasi principus;
- skundų stebėjimą ir registravimą, įskaitant veiksmus, kurių buvo imtasi skundams išspręsti;
- užtikrinimą, kad (atitinkamais atvejais) būtų atliktos atitinkamos korekcijos ir koregavimo veiksmai.

2.4. Gavusi skundą, EDA trijų (3) dienų laikotarpyje patvirtina, ar gautas skundas yra susijęs su sertifikavimo veikla, už kurią ji yra atsakinga ir jeigu taip, EDA vadovas paskiria atitinkamos srities darbuotojus pateikto skundo nagrinėjimui arba skundą nagrinėja pats. Skundo pateikėjui atsakoma elektroniniu paštu arba raštu apie skundo priėmimą nagrinėjimui.

2.5. EDA penkių (5) dienų laikotarpyje nuo skundo priėmimo nagrinėjimui dienos informuoja skundą pateikusiam asmeniui raštišką ataskaitą apie skundo nagrinėjimo eigą ir rezultatus.

2.6. EDA vadovas arba jo paskirtas asmuo atsakinga už skundų nagrinėjimo procedūrą, surenka ir patikrina visą informaciją, būtiną skundai pripažinti ir išnagrinėti.

2.7. EDA skundą pateikusiam asmeniui pateikia oficialų pranešimą apie skundo nagrinėjimo proceso pabaigą per 20 darbo dienų. Jei reikalingas išsamesnis tyrimas – ne vėliau kaip per 30 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

2.8. Gavusi bet kokią pagrįstą skundą dėl sertifikuoto asmens, EDA per 10 dienų informuoja apie gautą skundą atitinkamą sertifikuotą asmenį pagal jo paraiškoje ar sutartyje pateiktus kontaktinius duomenis.

2.9. Skundo nagrinėjimo procesui taikomi tokie konfidencialumo reikalavimai, numatyti kokybės vadove kaip ir bendram sertifikavimo procesui, tiek skundą pateikusiam asmeniui, tiek skundo objektui.

2.10. Sprendimą, kuris turi būti perduodamas skundą pateikusiam asmeniui, priima (arba peržiūri ir patvirtina) EDA darbuotojas, kuris anksčiau nebuvo tiesiogiai susijęs su skunde nurodytu objektu ar skundžiamais veiksmais.

Gauti skundai ir apeliacijos yra registruojami „Gaunamų dokumentų registre“ po skundo ar apeliacijos registravimo numerio parašant didžiąją raidę: „S“ (skundas) arba „A“ (apeliacija) ir registruojami „Neatitikčių registracijos žurnale“.

Atsakymų išsiuntimą pareiškėjams kontroliuoja EDA kokybės vadybininkas, atlikdamas atžymas „Gaunamų dokumentų registre“ atitinkamose grafose.

Jeigu priimti veiksmai netenkina skundo ar apeliacijos pateikėjo, jis gali kreiptis į UAB TUVLITA generalinį direktorių, Nacionalinį akreditacijos biurą ar teismą.

Skundų ir apeliacijų nagrinėjimas ir sprendimai negali turėti jokių diskriminacinių veiksmų pareiškėjo atžvilgiu ateityje.