

1. Jeigu Užsakovas turi pagrįstą įtarimą, kad SERT darbuotojas veiksmais, neveikimu ar priimtais sprendimais pažeidė jo teisės ar teisėtus interesus, jis turi teisę pateikti SERT skundą.

2. Jeigu Užsakovas nesutinka su SERT priimtu sprendimu atitikties įvertinime arba gauto skundo pagrįstumo įvertinime, siekiant priimto sprendimo pakeitimo, jis turi teisę pateikti apeliaciją.

3. Vadovaujantis UAB „SGS Klaipėda Ltd“ parengtu skundų ir apeliacijų valdymo tvarkos aprašu TA6, skundas ar apeliacija, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais per vieną darbo dieną registruojami SERT, ir apie skundo ar apeliacijos gavimą teikėjas informuojamas tomis pačiomis priemonėmis, kaip buvo gautas skundas ar apeliacija.

4. Jeigu į skundą galima atsakyti nedelsiant, neatliekant techninių veiksmų, ir užsakovas lieka patenkintas, tokie skundai neregistruojami.

5. Priėmus skundą ar apeliaciją, per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo skundo ar apeliacijos teikėjas informuojamas apie skundo ar apeliacijos pagrįstumą ir nagrinėjimo eigą.

6. Skundo ar apeliacijos analizė apima skundo ar apeliacijos pagrįstumo įvertinimą (ar skundas nagrinėjamas ar ne), pirminės informacijos apie atvejį surinkimą, esant poreikiui, patikrinimo vietoje atlikimą, surinktos informacijos ir aplinkybių vertinimą, informacijos apibendrinimą, reikalingą atsakymo į skundą parengimui.

7. Jeigu gaunama apeliacija – paskiriama kvalifikuota, nepriklausoma vidaus komisija (Apeliacinė komisija). Tokią komisiją sudaro trys su sprendimu, dėl kurio pateikta apeliacija, nesusiję asmenys. Esant poreikiui ar kilus nepasitikėjimui iš apeliaciją pateikusio asmens pusės, į komisiją gali būti pakviestas nepriklausomas svarstomos srities ekspertas.

8. Apeliacija komisijoje gali būti svarstoma dalyvaujant apeliacijos teikėjui. Tuo atveju apeliacijos teikėjas informuojamas apie svarstymo datą ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas.

9. Sprendimas dėl skundo ar apeliacijos apima:

9.1. pilnai ar iš dalies patenkinant skundą ar apeliaciją – data, būdai ir priemonės jų patenkinimui;

9.2. pilnai ar iš dalies atmetant skundą ar apeliaciją – atmetimo priežastys su nuorodomis į teisinius ir norminius dokumentus ir įrodymus, pagrindžiančius atmetimą.

10. Skundas turi būti išnagrinėtas per 5 darbo dienas, apeliacija – per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo.

11. Skundo nagrinėjimo rezultatai ir informacija apie skundo nagrinėjimo baigimą pateikiama tokiu būdu, kokių skundas buvo pateiktas.

12. Sprendimas Pranešimas apie apeliacijos nagrinėjimo rezultatus ir apeliacijos nagrinėjimo pabaigimą išsiunčiamas teikėjui raštu patvirtinančiomis ryšio priemonėmis (paštu ar per kurjerį, išsaugant siuntos numerį) ar įteikiamas asmeniškai.

13. Nesutinkant su UAB „SGS Klaipėda Ltd“ priimtu sprendimu dėl apeliacijos, apeliacijos teikėjas turi teisę kreiptis į UAB „SGS Klaipėda Ltd“ vykdomą veiklą prižiūrinčią instituciją – Nacionalinį akreditacijos biurą.