

UAB „TACH TECHNOLOGY“ SKUNDŲ IR APELIACIJŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS IR SĄVOKOS

1. UAB “Tach technology” (toliau – Bendrovė) tachografų patikros dirbtuvė (toliau – Dirbtuvė) skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato skundų ir apeliacijų gavimo, priėmimo, pagrįstumo įvertimo, registravimo, nagrinėjimo ir pateikimo pareiškėjui ar apeliančiui tvarką ir atsakomybę.

2. Apelacija – kontrolės objekto savininko ar valdytojo kreipimasis į kontrolės įstaigą dėl sprendimo persvarstymo, kurį dėl šio objekto priėmė ta įstaiga.

3. Apeliantas – fizinis ar juridinis asmuo, pateikęs apeliaciją.

4. Pareiškėjas – fizinis ar juridinis asmuo, pateikęs skundą.

5. Nešališkumas – objektyvumo buvimas.

6. Skundas – kliento nepasitenkinimo išreiškimas kontrolės įstaigai dėl jos produkto ar paslaugos arba paties skundų tvarkymo proceso, kai aiškiai ar numanoma tikimasi atsakymo ar sprendimo.

7. Visi skundai ir apeliacijos Dirbtuvei teikiami ir nagrinėjami šioje Tvarkoje nustatyta tvarka ir terminais, nešališkai ir konstruktyviai, laikantis objektyvumo, sąžiningumo, pagarbos pareiškėjui arba apeliančiui.

8. Visi skundo ir apeliacijos nagrinėjime dalyvaujantys asmenys turi būti pasirašę “Konfidencialumo pasižadėjimus” (DKV-7, 8 priedai) ir “Nešališkumo pasižadėjimus” (DKV-3-6 priedai).

9. Gali būti skundžiami Dirbtuvės veiksmai, neveikimas arba jos priimti sprendimai.

10. Dirbtuvėje nagrinėjami tik rašytiniai skundai ir apeliacijos, kai pareiškėjas ar apeliantas skundžiasi ar kreipiasi dėl Dirbtuvės veikimo, neveikimo ar kontrolės veiklos, už kurią Dirbtuvė yra atsakinga. Anoniminiai ir ne valstybine kalba gauti skundai ir apeliacijos, taip pat skundai ir apeliacijos, kurie susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis, kai skundo ir apeliacijos turinys yra nekonkretus, nekorektiškas, tas pats pareiškėjas ar apeliantas pakartotinai prašo tos pačios informacijos, kai skundo ir apeliacijos turinys nesusijęs su Dirbtuvės veikla, ar veikla už kurią Dirbtuvė nėra atsakinga, paprastai nenagrinėjami. Jeigu Dirbtuvė atsisako nagrinėti pareiškėjo ar apelianto skundą ir apeliaciją ir pateikti atsakymą į skunde ir apeliacijoje prašomą informaciją, rašytinis pranešimas, kuriame nurodoma atsisakymo priežastis ir sprendimo apskundimo tvarka pareiškėjui ar apeliančiui išsiunčiamas per 3 darbo dienas nuo skundo ar apeliacijos gavimo ir užregistravimo.

PASTABA Į skundą ir apeliaciją gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

11. Dirbtuvė, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo rašytinio skundo ir apeliacijos pateikimo dienos, informuoja pareiškėją ar apeliantą apie skundo ir apeliacijos gavimą, išskyrus tuos atvejus, kai skundą ir apeliaciją jis įteikė Dirbtuvės vadovui arba Bendrovės direktoriui, arba nenurodė savo kontaktų.

12. Dirbtuvė yra atsakinga už visos gautos skundo ir apeliacijos informacijos pagrįstumo patikrinimą ir visos būtinos informacijos, reikalingos skundai ir apeliacijai nagrinėti, surinkimą.

13. Visi skundai ir apeliacijos išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų registravimo datos.

14. Pareiškėjas arba apeliantas apie priimtą sprendimą informuojamas raštu, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo ir apeliacijos išnagrinėjimo datos.

15. Skundas ir apeliacija gali būti pateiktas elektroninių ryšių priemonėmis (info@tachtechnology.lt.), paštu, kreipiantis asmeniškai arba per įgaliotą pareiškėjo ar apelianto atstovą. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu – įgaliojimu. Skundų ir apeliacijų, gautų po darbo valandų, nedarbo ar šventinėmis dienomis, gavimo data yra kita ar pirmoji pošventinė darbo diena. Dirbtuvių kontaktinis telefonas: +370 65900214).

II. SKYRIUS

SKUNDŲ IR APELIACIJŲ PATEIKIMAS IR NAGRINĖJIMAS

16. Skundo ir apeliacijos nagrinėjimo procesas apima:

16.1. skundo ir apeliacijos gavimą, įvertinimą, patvirtinimą, registravimą, nagrinėjimą ir sprendimą dėl reikalingų veiksmų ir įrašų reaguojant į skundą ir apeliaciją;

16.2. užtikrinimą, kad imtasi visų reikalingų, tinkamų ir nešališkų veiksmų;

16.3. skundo ir apeliacijos atsakymo parengimą.

17. Bet kuris Dirbtuvės darbuotojas, gavęs skundą ir apeliaciją 15 punkte nurodytomis priemonėmis, nedelsiant informuoja Dirbtuvės vadovą, esant nešališkumo rizikai, Bendrovės direktorių, kuris skundo ir apeliacijos nagrinėjimą paskiria nešališkam Dirbtuvės darbuotojui, esant poreikiui ar būtinybei, įsakymu sudarytai komisijai.

18. Gautas skundas ir apeliacija ir su skundo ar apeliacijos nagrinėjimu susijusi informacija registruojama DKV-34 priede. Ant skundo ir apeliacijos dedamas registracijos spaudas. Registracijos spaude įrašoma skundo ir apeliacijos gavimo data, registracijos numeris.

19. Pareiškėjui apie skundo ir apeliacijos gavimą yra pranešama tokiu būdu, koku buvo pateiktas skundas ir apeliacija, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde ir apeliacijoje. Už pareiškėjo ar apelianto apie gautą skundą ar apeliaciją informavimą atsakingas Dirbtuvės vadovas.

20. Pareiškėjui ar apeliantui esant Dirbtuvėje ir pageidaujant skundą ir apeliaciją pareikšti ir pateikti raštu, Dirbtuvės vadovas ar bet kuris kitas Dirbtuvės darbuotojas pareiškėjui ar apeliantui sudaro galimybę skundą ir apeliaciją pateikti raštu. Jeigu pareiškėjas ar apeliantas atsisako skundą ir apeliaciją išdėstyti raštu, tokiu atveju pareiškėjo ar apelianto žodžiu išsakytas bet koks nepasitenkinimas laikomas nepagrįstu ir nenagrinėjamas.

21. Užregistravus skundą ir apeliaciją žurnale DKV-34 ir Dirbtuvės vadovui užrašius rezoliuciją, atliekamas skundo ir apeliacijos nagrinėjimas, kurių rezultatai surašomi atsakyme ir pateikiami pareiškėjui ar apeliantui.

22. Draudžiama pavesti skundo ir apeliacijos nagrinėjimą, ataskaitos peržiūrą ir (arba) jos tvirtinimą, informacijos pareiškėjui ar apeliantui teikimą tiems Dirbtuvės darbuotojams, kurie yra šališki, kurių kontrolės veikla yra skundžiama, kurie susiję su pareiškėju ar apeliantu giminystės ryšiais arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą, grėsmę nešališkumui ir objektyvumui.

23. Už skundo ir apeliacijos nagrinėjimą atsakingi Dirbtuvės darbuotojai atlieka dokumentų ir duomenų, susijusių su skundu ir apeliacija, nagrinėjimą ir vertinamąją analizę, kartu įvertindami ir nustatydami skundo pagrįstumą. Skundo ir apeliacijos nagrinėjimo metu turi būti surinkta ir patikrinta visa su skundo ar apeliacijos patvirtinimu susijusi informacija (reikalinga sprendimui priimti) ir priimtas sprendimas dėl skundo ir apeliacijos pagrįstumo.

24. Pareiškėjų skundai ir apeliančių apeliacijos turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Jeigu skundui ir apeliacijai išnagrinėti reikia daugiau laiko, Dirbtuvės vadovas, teisės aktų nustatytais atvejais turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų ir apie tai, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, raštu arba el. paštu (jeigu skundas ir apeliacija gautas (-a) el. paštu) pranešti pareiškėjui ar apeliančiui, taip pat nurodyti pratęsimo priežastis. Jeigu pareiškėjo buvo paprašyta patikslinti arba papildyti skundą ir apeliaciją, tai terminas skaičiuojamas nuo patikslinto arba papildyto skundo ir apeliacijos gavimo Dirbtuvėje dienos.

25. Skundą ir apeliaciją nagrinėjantis arba skundo ir apeliacijos nagrinėjimui vadovaujantis Dirbtuvės darbuotojas, kai reikalinga ir galima, apie skundo ir apeliacijos nagrinėjimą ir jo rezultatus pareiškėją ar apeliančią informuoja raštu, tačiau dažniausiai pareiškėjas ar apeliantas informuojamas raštu, išnagrinėjus skundą ir apeliaciją. Atsakymas į skundą ir apeliaciją jam pateikiamas pareiškėjo ar apelianto nurodytu būdu, arba vienu iš šių būdų: paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu, per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą, įteikiant asmeniškai ar per įgaliotą atstovą. Skundo ir apeliacijos nagrinėjimas laikomas baigtu, kai pareiškėjui ar apeliančiui pateikiamas atsakymas į skundą ir apeliaciją.

26. Atliekant skundo ir apeliacijos priežasties analizę, privalu surinkti visus pagrįstus objektyviuosius įrodymus, kad būtų atlikti visi reikalingi korekciniai veiksmai.

27. Skundo ir apeliacijos nagrinėjimo atsakyme, esant poriekiui, pateikiama: išsami informacija apie skundo ir apeliacijos gavimą, skundo ir apeliacijos pateikėjo duomenys, apibūdinama kilusi problema, faktinis ir galimas skundo ir apeliacijos poveikio mastas ir sunkumas, skundo ir apeliacijos nagrinėjimo eiga, pateikiamas skundo ir apeliacijos sprendimas ir pareiškėjo ar apelianto supažindinimo su sprendimu būdas, veiksmai, kurių buvo imtasi ar reikia imtis nedelsiant, korekciniai veiksmai ir kita turima reikšminga informacija. Atsakyme pareiškėjas ar apeliantas yra informuojamas apie skundo ir apeliacijos nagrinėjimo pabaigą ir rezultatus, atsižvelgiant į skundo ir apeliacijos pobūdį ir aplinkybes, gali būti nurodyti atlikti ir planuojami atlikti korekciniai veiksmai.

28. Atsakymą į skundą ir apeliaciją peržiūri ir patvirtina asmuo, nesusijęs registruoja technikos vadovas žurnale DKV-34.

29. Atsakymus į skundus ir apeliacijas, kartu su skundu ir visa jo nagrinėjimo medžiaga (objektyviaisiais įrodymais), saugo technikos vadovas nustatytoje byloje.

30. Skundo ir apeliacijos pareiškėjui ar apeliančiui, taip pat asmenims, kuriems sprendimas turi tiesioginį poveikį, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos raštu pranešama apie priimtą sprendimą, pateikiant tokio sprendimo kopiją (atsakymą).

III. SKYRIUS ATSAKOMYBĖ

31. Dirbtuvės darbuotojai, nagrinėjantys skundą ir apeliaciją:

31.1. privalo užtikrinti nešališkumą ir konfidencialumą (žr. 8 punktą);

- 31.2. laikytis visų šioje Tvarkoje nustatytų reikalavimų;
- 31.3. nedelsiant informuoti tiesioginį vadovą apie skundo ar apeliacijos metu atsiradusias aplinkybes, kurios galėtų paveikti skundo ir apeliacijos nagrinėjimo procesą ir rezultatus;
32. Už neteisėtą skundo ir apeliacijos informacijos perdavimą trečiosioms šalims, Dirbtuvės darbuotojai atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

IV. SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Dirbtuvės darbuotojai turi teisę Bendrovės direktoriui ir Dirbtuvės vadovui raštu teikti pasiūlymus dėl šios Tvarkos tobulinimo.

Su skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka susipažinau:

(pareigos, vardas ir pavardė)

(parašas ir data)

(pareigos, vardas ir pavardė)

(parašas ir data)

(pareigos, vardas ir pavardė)

(parašas ir data)