



# **Skundų ir apeliacijų nagrinėjimas teikiant sertifikavimo paslaugas**

*„Bureau Veritas Certification“ politika – TQR I&F Division*  
*Peržiūrėta 3.1.5*

**Move Forward with Confidence**



**BUREAU  
VERITAS**

# IŽANGA

Šios „Bureau Veritas Certification“ politikos tikslas – išdėstyti standartinį ir struktūriškai apibrėžtą procesą „Bureau Veritas Certification“ gaunamiems skundams ir apeliacijoms tvarkyti. Šia politika siekiama įdiegti standartinį procesą visose veiklos operacijose, kad visi skundai būtų nagrinėjami ir valdomi profesionaliai ir atsakingai.

## 1. Sąvokos

„Bureau Veritas Certification“ vartojamų sąvokų apibrėžtys pateikiamos toliau:

### Skundas

(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): asmens ar organizacijos atitikties vertinimo įstaigai išreikštas nepasitenkinimas, kitoks nei apeliacija (8.6), susijęs su tos įstaigos veikla ir reikalaujantis reakcijos ar atsako.

### Apeliacija

(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): asmens ar organizacijos, kuri teikia atitikties vertinimo objektą ar kuri pati yra atitikties vertinimo objektas (4.2), prašymas atitikties vertinimo įstaigai (4.6) persvarstyti sprendimą (7.2), kuris buvo priimtas dėl tokio objekto.

## 2. Skundai

Bendrieji skundų tvarkymo žingsniai

### 2.1 Gavimas ir patvirtinimas

Skundas gali būti rašytinis (oficialus raštas, el.laiškas ar pateiktas internetinėje svetainėje) arba žodinis (telefonu, grįžtamasis ryšys/atšilipimas pardavimo susitikimo ar audito metu). Mūsų svetainėje registruojama skundų tvarkymo procedūra vyksta tokia tvarka:

- automatiškai patvirtinamas skundo gavimas;
- pagrindinei buveinei išsiunčiamas el. laiškas. Skundų atvejais el. laiškai persiunčiami į bendrąjį pašto dėžutę (vilnius@bureauveritas.com);
- tuomet skundas persiunčiamas Kokybės, sveikatos, saugos ir alinkosaugos vadovui nagrinėti ir imtis veiksmų.

Skundai tvarkomi perkančiojo subjekto lygiu. Skundui išnagrinėti gali būti pradėtas auditas su patikrinimu, o klientas apie tokį auditą/patikrinimą informuojamas, nurodant jo priežastis.

Skundo forma ir skundų/apeliacijų procedūros tvarka viešai skelbiama tomis kalbomis, kuriomis pateiktos viešos „Bureau Veritas Certification“ sertifikatų suvestinės.

Gavus skundą ar apeliaciją, apie jų gavimą siuntėjui patvirtinama per penkias darbo dienas, išskyrus atvejus, kai nurodyta kitaip.

Skundo gavėjas yra asmuo, gavęs jį tiesiogiai, arba asmuo, kuris įvedė informaciją apie skundą. Tuomet skundo tvarkymas perduodamas tvirtintojui (skundą tvirtinančiam asmeniui), kuris savo ruožtu nustato skundo sudėtingumo lygį ir pagal tokį vertinimą nusprendžia, kokia bus tolesnė veiksmų eiga.

### 2.2 Atsakomybė

Skundus ir apeliacijas tvarko vieni darbuotojai, o auditus atlieka bei sprendimus dėl sertifikavimo priima kiti darbuotojai. Todėl skundų ar apeliacijų pareiškėjai nepatiria jokios diskriminacijos (užtikrinamas objektyvumas).

- Jeigu kuriame nors procesų dalyvavo vietos techninis vadovas (angl. LTM), skundui nagrinėti skiriamas kitas darbuotojas ar nepriklausomas specialistas.
- Jeigu vietos techninis vadovas jokiuose procesuose nedalyvavo, tyrimą dėl pareikšto skundo ar apeliacijos gali atlikti jis pats.

Jeigu nenumatyta kitaip, vietos techninis vadovas laikomas numatytuoju skundų ir apeliacijų kontaktiniu ir atsakingu asmeniu.

### 2.3 Sprendimo priėmimas

Priimant sprendimą vykdomi toliau išvardyti veiksmai:

- situacijos tyrimas ir analizė,
- kai sudėtingumo lygis aukštas, struktūrizuotas atsakas (pagrindinių priežasčių analizė, taisyimas/koregavimas, taisomieji veiksmai/priemonės),
- taisomųjų priemonių įgyvendinimas,
- kliento informavimas apie išvadas ir veiksmus, kurių imtasi,
- rezultatų stebėjimas: tikrinama, ar sprendimas įgyvendinamas/įgyvendintas ir, ar jis veiksmingas,
- dokumentų registravimas ir atsekamumas,
- tolesni veiksmai dėl rezultatų ir sprendimo tvarumo,
- jeigu prieduose nenurodyta kitaip, sprendimas priimamas per keturias savaites; tačiau šis terminas gali keistis, priklausomai nuo kliento ar trečiųjų asmenų reagavimo.

Skundo teikėjui paprašius, „Bureau Veritas“ išlaiko skundo pateikėjo anonimiškumą kliento atžvilgiu. Anonimiški skundai ir nepasitenkinimo pareiškimai, kurie nėra forminami kaip skundai, laikomi komentarais ir į juos atsižvelgiama kito audito metu.

Ar informaciją reikėtų viešinti, „Bureau Veritas“, skundo teikėjas ir klientas sprendžia kiekvienu konkrečiu atveju. Kai nusprendžiama skundą pavišinti, turi būti gautas formalus skundo teikėjo ir kliento sutikimas.

Atvejai, kai nepavišinus skundo galėtų būti paveiktos kitos suinteresuotosios šalys, turėtų būti viešinami.

Tokie skundai galėtų būti, pavyzdžiui, dėl:

- trūkumų, kurie gali turėti kritinių pasekmių (sužalojimai, mirtis ir pan.);
- aplinkos apsaugos vadybos sistemos gedimų, dėl kurių gali būti padaryta didelė žala aplinkai ir suinteresuotosioms šalims;
- maisto produktų kokybės ir pan.;
- galutinis atsakymas skundo teikėjui pateikiamas raštu;
- speciali skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka taikoma toliau išvardytoms sistemoms/programoms, vadovaujantis sistemos/programos savininko reikalavimais; pageidaujant, jų egzempliorius galima gauti iš vietos techninio vadovo.
  - ASC Services
  - MSC
  - FSC FARM
  - IATF 16949
  - SA8000
  - CDM

## 3. Apeliacijų nagrinėjimas

Apelacijos tvarkomos tokiu lygiu, koku priimtas sprendimas dėl sertifikavimo (pvz., patvirtintame padalinyje, veiklos centre, tarptautiniame sertifikavimo centre). Siekiant užtikrinti nešališkumą, šį procesą koordinuoja vietos techninis vadovas kartu su atitinkamu akreditavimo vadovu, patvirtintu padaliniu, veiklos centru ar tarptautiniu sertifikavimo centru.

Su kokybės, sveikatos ir saugos bei aplinkosaugos schemomis susijusios apeliacijos perduodamos sertifikavimo veiklos akreditavimo vadovui.