



ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
ISO 27001

UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „SDG“

Draugystės g. 8E, 51264 Kaunas, tel. +370 37 46 00 66, el. p. info@sdg.lt, www.sdg.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 135899565, PVM mokesčio kodas LT358995610

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

P A T V I R T I N T A :

UAB „SDG“ Inžinerijos departamento Sertifikavimo įstaigos direktoriaus
2024 m. kovo 15 d. įsakymu Nr. EA-24-006

1. TAIKYMO SRITIS

Skundų nagrinėjimo tvarka nustato UAB „SDG“ Inžinerijos departamento Sertifikavimo įstaigos gautų skundų gavimo, registravimo, vertinimo ir sprendimo dėl atsakomųjų veiksmų priėmimo tvarką. Šia skundų nagrinėjimo tvarka vadovaujasi visi Sertifikavimo įstaigos darbuotojai, registruojantys ir nagrinėjantys pateiktas skundas.

2. ATSAKOMYBĖ IR ĮGALIOJIMAI

Sertifikavimo įstaigos direktorius atsakingas už skundų nagrinėjimo organizavimą. Organizavimas apima:

- Skundo registravimą;
- Skundą pateikusio asmens informavimą apie skundo gavimą;
- Darbo grupės sudarymą skundai nagrinėti;
- Darbo grupėje dirbančių asmenų nešališkumo užtikrinimą;
- Su skundu susijusių suinteresuotų asmenų informavimą dėl priimtų sprendimų išnagrinėjus skundą.
- Pateiktų skundų bei priimtų sprendimų nagrinėjant skundas saugojimą.

3. APRAŠYMAS

3.1 BENDROSIOS NUOSTATOS

- Visi skundai yra svarstomi konstruktyviai, nešališkai ir nustatytais terminais.
- Sertifikavimo įstaiga ne vėliau kaip per 2 darbo dienas, nuo skundo pateikimo dienos, informuoja skundą pateikusį asmenį, apie skundo gavimą, išskyrus tuos atvejus, kai skundą jis įteikė arba išsakė asmeniškai, tiesiogiai sertifikavimo įstaigos direktoriui.
- Gavusi skundą sertifikavimo įstaiga yra atsakinga už visos būtinos informacijos, reikalingos skundai pripažinti, surinkimą ir patikrinimą.
- Visos skundai privalo būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 kalendorinių dienų nuo jų registravimo datos.
- Skundą pateikęs asmuo apie priimtą sprendimą išnagrinėjus skundą privalo būti informuotas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo skundo išnagrinėjimo datos.
- Informacija apie skundo pateikimo, nagrinėjimo bei skundą pateikusio asmens informavimo tvarką pateikiama viešai be pareikalavimo internetiniame puslapyje adresu sdg.lt.

- Veiksmingas skundų sprendimas yra svarbi sertifikavimo įstaigos ir suinteresuotųjų šalių apsaugos priemonė nuo klaidų, aplaidumo ar nepagrįsto elgesio.

3.2 SKUNDAI

3.3.1 Skundų pateikimas, registravimas ir nagrinėjimas

Skundą dėl Sertifikavimo įstaigos veiklos gali pateikti asmenys arba organizacijos.

Skundai pateikiami prisijungus **Energetikos darbuotojų atestavimo informacinės sistemos (toliau – EDAIS)** pagrindiniame meniu pasirinkus Skundai, atveriamas Skundų peržiūros langas.

Skundo Nr.	Pateikimo data	Skundo priežastis	Pareiškėjo vardas	Pareiškėjo pavardė	Atsakymo data	Nagrinėjantis darbuotojas	Būsena
SKU-12	2023-12-05	Skundas dėl Egzamino	Agnyte	Kiem			Pateiktas
SKU-11	2023-12-05	Skundas dėl paraiškos	Agnyte	Kiem		Agnė Klementavičienė	Atsiimtas
SKU-10	2023-12-05	Skundas dėl paraiškos	Agnyte	Kiem	2023-12-05	Agnė Klementavičienė	Atmestas
SKU-7	2023-12-05	Skundas dėl Egzamino	AGNĖ	KLEMENTAVIČIENĖ	2023-12-05	Agnė Klementavičienė	Pripažįstas pagrįstu/ dalinai pagrįstu
SKU-6	2023-12-05	Skundas dėl paraiškos	AGNĖ	KLEMENTAVIČIENĖ		Agnė Klementavičienė	Nagrinėjamas

1 pav. Skundų sąrašo peržiūros langas.

Langas skirtas peržiūrėti skundų sąrašą ir pateikti skundą. Pasirinktame lange galite atlikti tokius veiksmus:

- [Pateikti naują skundą;](#)
- [Peržiūrėti skundą;](#)
- [Ištrinti skundą.](#)

Pateikti naują skundą galite skundų priežiūros lange pasirinkus „Naujas skundas“. Teikiant naują skundą galima pridėti failą, paspaudus su pelės kairiu klavišų ant [Pridėkite failą čia, arba naršykite].

Kai skundų sąrašas yra tuščias, paspaudus pradiniam puslapyje meniu [Skundai] atidaromas iš karto naujo skundo pateikimo langas. Skundų sąrašas atsiranda tik tada, kai yra pateikiamas bent vienas skundas.


2 pav. Skundo sukūrimo langas.

Prieš pradėdant turi būti atlikti tokie veiksmai:

- Prisijungta prie sistemos.
- 1. Pagrindiniame meniu pasirinkite **Skundai**.
- 2. Paspauskite mygtuką [Naujas skundas].
- 3. Atsidariusiame „Naujas skundas“ lange pasirinkite iš išskleidžiamo sąrašo skundo priežastį, atestavimo įstaigą, įveskite skundo tekstą ir paspauskite mygtuką [Pateikti].


Atlikus šiuos veiksmus naujas skundas pateikiamas gavėjui.

Peržiūrėti pateiktą skundą galite atlikus šiuos veiksmus:

1. Pagrindiniame meniu pasirinkite **Skundai**.
2. Atsidariusiame lange pasirinkite iš skundų sąrašo skundą, kurį norite peržiūrėti ir paspauskite peržiūros  mygtuką.
3. Atsidariusiame „Skundo peržiūra“ lange peržiūrėkite skundą ir paspauskite mygtuką [Uždaryti].

Pašalinti pateiktą skundą galite atlikus šiuos veiksmus:

Pašalinti skundą. Kaip atlikti?

1. Pagrindiniame meniu pasirinkite **Skundai**.
2. Atsidariusiame lange pasirinkite iš skundų sąrašo skundą su būseną nagrinėjamas, kurį norite pašalinti ir paspauskite ištrynimo  mygtuką.
3. Atsiranda pranešimas „Ar tikrai norite atsiimti skundą? Pateikiami mygtukai [Atsiimti], [Atšaukti], [X].“
4. Paspauskite mygtuką [Atsiimti].

Atlikus šiuos veiksmus skundo būseną pasikeičia į atsiimtas. Tokį skundą gali peržiūrėti tiek pateikęs energetikos darbuotojas, tiek atestavimo įstaigos darbuotojas. Skundą su būseną pateiktas, atsiimti galima pakartojant 1-4 žingsnius, kaip ir su skundu nagrinėjamas. Jeigu

skundas buvo tik pateiktas ir atestavimo įstaigos nepradėtas nagrinėti, tai toks skundas yra pašalinamas iš sistemos.

3.2.2 Konfidencialumo reikalavimai nagrinėjant skundus

Skundą pateikusių asmens duomenys yra laikomi konfidencialiais duomenimis ir gali būti atskleisti su skundo turiniu susijusiems asmenims tik gavus raštišką skundą pateikusių fizinio arba juridinio asmens sutikimą dėl jo duomenų atskleidimo skundžiamam asmeniui, jeigu tai yra būtina siekiant išaiškinti skundo pagrįstumą ir priimti sprendimą dėl tolimesnių veiksmų.

Kaunas Draugystės g. 8E, LT-51284 Tel. (8-37) 460 066 Faks. (8-37) 460 067 kaunas@sdg.lt	Vilnius Ateities g. 10A, LT-08303 Tel. (8-5) 210 1525 Faks. (8-5) 237 5316 vilnius@sdg.lt	Klaipėda Taikos pr. 32A, LT-91235 Tel. (8-46) 300 252 Faks. (8-46) 345 515 klaipeda@sdg.lt	Šiauliai Pramonės g. 23, LT-78136 Tel. (8-41) 500 040 Faks. (8-41) 500 041 siauliai@sdg.lt	Panevėžys Beržu g. 38, LT-36202 Tel. (8-45) 508 270 Faks. (8-45) 518 030 panevezys@sdg.lt	Marijampolė Kauno g. 102, LT-68230 Tel. (8-343) 94 046 Faks. (8-343) 94 047 marjampole@sdg.lt	Alytus Vilios g. 5, LT-62381 Tel. (8-315) 56 151 Faks. (8-315) 56 152 alytus@sdg.lt	Utena J. Basanavičiaus g. 49A, LT-28133 Tel. (8-389) 61 901 Faks. (8-389) 61 902 utena@sdg.lt	Tauragė S. Dariaus ir S. Girėno g. 22, LT-72251 Tel. (8-446) 79 001 Faks. (8-446) 79 002 taurage@sdg.lt	Šakiai V. Kudirkos g. 35/1, LT-71139 Tel. (8-345) 52 744 Faks. (8-345) 52 744 sakiai@sdg.lt	Visaginas Statybinkų g. 26, LT-31205 Tel. (8-386) 50 059 Faks. (8-386) 74 271 visaginas@sdg.lt	Mažeikiai Algirdo g. 61, LT-89103 Tel. (8-443) 50 024 Faks. (8-443) 20 520 mazeikiai@sdg.lt
--	---	--	--	---	---	---	---	---	---	--	---