

## KAEBUSTE JA APELLATSIOONIDE KÄSITLEMINE

### 1. Tegutsemispoliitika

Osakonna tegevust käsitlevad kaebused, apellatsioonid ja eriarvamused (edaspidi pretensioonid) arutatakse läbi hiljemalt ühe nädala jooksul ja vastatakse kirjalikult ühe kuu jooksul arvates nende registreerimise kuupäevast. Läbivaatuskomisjoni kuuluvad projektijuht ja töö teostaja. Komisjon selgitab välja pretensiooni põhjendatuse ning kavandab vajaduse korral meetmed ilmnenu puuduste kõrvaldamiseks. Tõsisemad pretensioonid arutatakse läbi sertifitseerimisasutuse juhataja osalusel, kus tehakse teatavaks rakendatavad meetmed taoliste pretensioonide vältimiseks tulevikus. Vajadusel kaasatakse ka Nõuandev kogu või mõni selle liige sõltuvalt pretensiooni või kaebuse sisust. Tõsisemad pretensioonid on pretensioonid, millega kaasneb kohtuvaidluse, kahjunõude esitamise, kohtusse kutsumise, maine kahjustamise, akrediteeringu kaotamise, erapooletuse rikkumise jne. oht. Pretensiooni lahendav otsus tehakse või vaadatakse üle ja kiidetakse heaks isiku poolt, kes ei osalenud pretensiooniga seotud sertifitseerimistoimingutes.

Pretensioonidele vastamine on projektijuhi (tema äraolekul tegevjuhi) ülesanne. Pretensioon peab olema põhjendustega ja esitatud eesti keeles. Kui pretensiooni esitaja ei ole AS-i Teede Tehnokeskus klient, tuleb pretensioonile vastamist põhjalikult kaaluda, arvestades seejuures võimaliku vastutusega. Sellisel juhul tuleb vastuse sisu kliendiga kooskõlastada.

Sertifitseerimisasutus kinnitab pretensiooni vastuvõtmist esimesel võimalusel (kuid mitte hiljem kui viie tööpäeva jooksul registreerimisest) kirjalikult ja esitab ametliku teadaande pretensiooni käsitlemise protsessi tulemuste ja lõpetamise kohta ühe kuu jooksul nõuetekohase pretensiooni registreerimisest. Kui pretensiooni on vaja täiendavalt uurida, võib pretensiooni läbivaatamise tähtaega pikendada kuni 30 päeva võrra. Tähtaja pikendamise teade edastatakse pretensiooni esitajale posti teel.

Kui pretensiooni lahendamiseks on vaja AS Teede Tehnokeskus sertifitseeritud organisatsiooni (kliendi) arvamust, edastab pretensiooni lahendaja vastavasisulise päringu, näidates ära tähtaja, mille jooksul tuleb arvamus esitada. Pretensioonile vastaja võib ise korraldada kliendi arvamuse saamise, kui see on menetluse kiiruse ja ökonomia huvides vajalik. Juhul, kui pretensiooni kohta tehtud otsus ei vasta pretensiooni esitaja ootustele, edastab projektijuht kõik pretensiooniga seotud materjalid AS Teede Tehnokeskus Nõuandvale kogule, kes koos pretensiooni läbivaatluskomisjoniga teeb lõpliku otsuse. Otsuse vastuvõtmiseks peab selle poolt hääletama liikmete enamus. Vaidlevad osapooled otsuse tegemise juures ei viibi. Hääletamisest keeldumine ega erapooletuks jäämine ei ole lubatud. Nõuandva kogu otsus (väljavõtte protokollist) saadetakse pretensiooni esitajale kirjaga. Nõuandva kogu otsus on lõplik. Samas asjas esitatud uus pretensioon arutamisele ei kuulu.

### 2. Register

Esitatavad pretensioonid vormistatakse kirjalikult. Kui pretensioon on suuline, vormistab selle kirjalikult peaspetsialist ja registreerib selle pretensioonide registris (lisa L 4). Registrikandes fikseeritakse pretensiooni esitaja isikuandmed, pretensiooni saabumise kuupäev ja dokumendi number, pretensiooni arutamise aeg, kavandatud meetmed ning pretensiooni vastuse kuupäev ja kirja number. Register asub kaustas „Kaebused“. Pretensioonid ja nende vastuste ära kirjad säilitatakse samas kaustas kronoloogilises järjestuses. Laekunud pretensioonide registrisse kandmise ja dokumentide jälgitavuse eest vastutab peaspetsialist.

### 3. Parandusmeetmed

Vastutus pretensioonis esitatud puuduste kõrvaldamise eest lasub kaebuse põhjustanud töö teostajal.

Tõsise iseloomuga, põhjendatud pretensiooni laekumisel viiakse läbi siseaudit kaebust põhjustanud asjaolude ning nende parandamiseks kavandatud meetmete tõhususe kontrollimiseks Osakonna ulatuses.

Kõik juhtimissüsteemi ülevaatuste vahelisel perioodil laekunud pretensioonid ja parandusmeetmed nende põhjuste kõrvaldamiseks vaadatakse läbi igal järjekordsel juhtimissüsteemi ülevaatusel ja antakse hinnang rakendatud parandusmeetmete otstarbekusele.

Jätkuva erimeelsuse korral pretensiooni esitajaga lahendatakse küsimus Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumis poolte osavõtul.