

KEEVITUSPROTSEDUURIDE INSPEKTEERIMISASUTUSE TEGEVUSE, INSPEKTEERIMISASUTUSE TÖÖTAJA VÕI INSPEKTEERIMISASUTUSE POOLT INSPEKTEERITUD KEEVITUSPROTSEDUURIDE KOHTA ESITATAVATE PRETENSIOONIDE KÄSITLEMISE KORD

Inspekterimisasutuse pretensioonide kättesaamise, läbivaatamise ja lahendamise poliitika ja protseduur

Inspekterimisasutuse personal kohustub järgima pretensioonide esitamise, registreerimise, läbivaatamise ja lahendamise poliitikat ning protseduuri.

- Inspekterimisasutus võtab vastu ja registreerib kõigi klientide ja muude huvitatud osapoolte pretensioone.
- Inspekterimisasutus menetleb pretensioone konstruktiivselt, erapooletult ning õigeaegselt.
- Inspekterimisasutus informeerib esitatud pretensioonide kohta tehtud otsustest õigeaegselt.
- Pretensioonidele vastamisel teatab Inspekterimisasutus sõnaselgelt oma otsusest pretensiooni rahuldamise või tagasilükkamise kohta.
- Saabunud pretensioonide analüüsi põhjal kavandab ja viib Inspekterimisasutus läbi meetmeid inspekterimisprotsessi parendamiseks.

Inspekterimisasutuse pretensioonide esitamise, registreerimise, läbivaatamise ja lahendamise protseduur

Pretensioone võetakse vastu klientidelt ja muudelt huvitatud osapooltelt:

- Kirjalikult Inspekterimisasutuse postiaadressile.
- Elektrooniliselt Inspekterimisasutuse e-posti aadressile (sellisel juhul peab pretensioon olema varustatud digiallkirjaga või lisatud skaneeritud kujul).

Pretensioon koostatakse vabas vormis ning see peab sisaldama vähemalt järgmisi andmeid:

- Organisatsiooni nimi (organisatsiooni poolt esitatava pretensiooni puhul).
- Pretensiooni esitaja ees- ja perekonnanimi.
- Pretensiooni esitamise kuupäev.
- Pretensiooni kirjeldus.
- Pretensiooni esitaja kontaktandmed.
- Pretensiooni esitaja allkiri.
- Kontaktisiku andmed (vajadusel).

Pretensiooni menetlemise etapid

- Inspekterimisasutus informeerib pretensiooni esitajat selle kättesaamisest ja registreerimisest ühe tööpäeva jooksul, saates teate posti või e-maili teel.
- Kui pretensioon ei puuduta Inspekterimisasutuse tegevust, personali ega inspekteritud keevitusprotseduure, teavitatakse pretensiooni esitajat sellest kolme tööpäeva jooksul posti või e-maili teel.
- Kui pretensioon puudutab Inspekterimisasutuse tegevust, personali või inspekteritud keevitusprotseduure, informeeritakse pretensiooni esitajat pretensiooni läbivaatamise alustamisest kolme tööpäeva jooksul posti või e-maili teel.
- Inspekterimisasutus informeerib pretensiooni esitajat pretensiooni uurimise käigust posti või e-maili teel.
- Lõplik otsus pretensiooni aktsepteerimise või tagasilükkamise kohta ning edasised toimingud edastatakse pretensiooni esitajale hiljemalt ühe kuu jooksul pärast pretensiooni kättesaamist posti või e-maili teel.