

Sūdzību, pretenziju un apelāciju iesniegšanas kārtība

1. Mērķis un lietošanas joma

Sūdzību un pretenziju izskatīšanas kārtība

2. Saistītie dokumenti

LVS EN ISO/IEC 17024

SD Kvalitātes nodrošināšanas rokasgrāmata

3. Lietotie termini

Sūdzība – no apelācijas atšķirīga jebkuras organizācijas vai indivīda neapmierinātības izpausme sertifikācijas institūcijai attiecībā uz tās vai sertificētās personas darbībām, uz kuru **tiek gaidīta atbilde**.

Apelācija – pretendenta, kandidāta vai sertificētās personas lūgums pārskatīt jebkuru lēmumu, kuru **ir pieņēmusi sertifikācijas institūcija** attiecībā uz viņas/ viņu vēlamu sertifikācijas statusu.

Pretenzija – mutiski vai rakstiski izteikta prasība, sūdzība par nekvalitatīvu vai nesaņemtu pakalpojumu. Pretenzijas tiek izteiktas, piemēram, par 3 darba dienu laikā nesaņemtu sertifikātu papīra formātā.

4. Saīsinājumi

LEB - Latvijas Elektriķu brālība

SD - Sertifikācijas departaments

SP – Sertifikācijas Padome

5. Sūdzību un pretenziju izskatīšanas kārtība

5.1. Ja pretendents/ kandidāts vai sertificētā persona neatzīst ekspertu komisijas vērtējumus, vai ir pretenzijas par sertifikācijas norisi, tad 10 darbdienu laikā pēc lēmuma saņemšanas var iesniegt apelācijas prasību Sertifikācijas departamenta direktoram, bet SD direktoram rakstiska atbilde ir jāsniedz 10 darbdienu laikā pēc apelācijas prasības pieņemšanas.

5.2. Visas sūdzības, pretenzijas, apelācijas ar sertifikācijas procesu saistītās, jāiesniedz rakstiski.

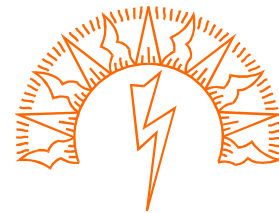
5.3. Ja pretendents/ kandidāts vai sertificētā persona nav apmierināta ar SD direktora rakstisko atbildi, tad šī persona ir tiesīga griezties LEB Sertifikācijas padomē ar prasību izskatīt LEB SD direktora lēmumu atteikt pretendentam atbilstību.

5.4. Sertifikācijas padome (SP):

5.4.1. izskata sertifikācijas pretendentu apelācijas. Sertifikācijas padomē var griezties pretendents ar prasību izskatīt Sertifikācijas departamenta direktora lēmumu atteikt atbilstības ekspertīzi, kā arī lūgt izskatīt jautājumu par Sertifikācijas departamenta direktora lēmuma pamatotību sertifikāta anulēšanas gadījumā,

5.4.2. veic Sertifikācijas departamenta darbības uzraudzību par pieņemtajiem lēmumiem un darbībām attiecībā uz sertifikāciju, veic eksaminācijas kritēriju un jautājumu izstrādāšanas organizēšanu un akceptēšanu.

5.4.3. savā darbībā ievēro konfidencialitāti attiecībā uz sertifikācijas gaitā iegūto informāciju, kā arī informāciju, kas iegūta, izskatot apelācijas par LEB Sertifikācijas departamenta darbību, nodrošināt objektivitāti un līdzdalību visām



sertifikācijā iesaistītām pusēm tā, lai sertifikācijas sistēmas saturs un funkcijas atbilstu LVS EN ISO/IEC 17024 standarta prasībām,

- 5.4.4. nosaka apelāciju izskatīšanas kārtību, izskatot pretendentu sūdzības par Sertifikācijas departamenta lēmumiem sertifikācijas lietās,
- 5.4.5. nosaka kompetences sertifikātu lietošanas kontroles kārtību;
- 5.4.6. pretendenta, SD direktora un SP ekspertu komisijas priekšsēdētāja klātbūtnē ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā pēc apelācijas iesniegšanas, izskata sūdzību un pieņem argumentētu rakstisku lēmumu, ko nodod SD direktoram.

5.5. Reglamentētajā sfērā apelācijas par LEB SD pieņemto lēmumu izskata:

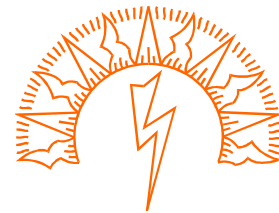
- 5.5.1. Ekonomikas ministrija mēneša laikā no LEB SD lēmuma spēkā stāšanās dienas, ko var apstrīdēt Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā.
- 5.5.2. tiesā mēneša laikā no Ekonomikas ministrijas lēmumu spēkā stāšanās dienas, ko var apstrīdēt Administratīvā procesa likuma noteiktajā kārtībā.

5.6. Apelācijas nereglamentētajā sfērā, ja kandidāts nav apmierināts ar SD direktora lēmumu:

- 5.6.1. 10 darbdienu laikā var iesniegt apelāciju Sertifikācijas Padomei (turpmāk tekstā - SP);
- 5.6.2. SP apelācijas prasība ir izskata 1 mēneša laikā un dod rakstisku atbildi. Pēc apelācijas saņemšanas un reģistrēšanas par SD lēmumu, LEB SD direktors izvērtē iesniegtās apelācijas pamatotību un atbilstību SD kompetencei.
- 5.6.3. apelācijas izskata izveidota apelācijas komisija, kuras locekļi nav saistīti ar LEB lēmumu pieņemšanu. Apelācijas komisija pieņem lēmumu bez ieinteresēto pušu klātbūtnes.
- 5.6.4. apelācijas sanāksmes tiek protokolētas, un lēmumi tiek paziņoti 7 darbdienu laikā.

6. **Sūdzību, apelāciju un pretenziju iesniegšanas termiņi:**

- 6.1. Sūdzības, apelācijas, pretenzijas iesniedz LEB SD direktoram 10 darbdienu laikā pēc saņemtā lēmuma vai kompetences pārbaudes, to reģistrē LEB SD Kvalitātes speciālists.
- 6.2. Sūdzības un apelācijas tiek pieņemtas rakstiskā veidā personīgi, pa pastu vai e-pastu ar elektronisko parakstu apliecinātu dokumentu. Sūdzību/ apelāciju iesniedzējam jānorāda personas identifikācijas dati - vārds, uzvārds (juridiskai personai – nosaukums, reģistrācijas numurs), personas kods, dzīves vietas vai juridiskā adrese un tā jāapstiprina ar iesniedzēja parakstu, datumu.
- 6.3. Uz mutvārdos sniegtām sūdzībām, pretenzijām vai priekšlikumiem, ja tas iespējams, LEB SD direktors sniedz tūlītēju atbildi.
- 6.4. Sūdzības analīze un iegūtie secinājumi tiek dokumentēti rakstiski, sniedzot izsmeļošu atbildi sūdzības iesniedzējam. Analīzes rezultātus ar parakstu apstiprina LEB SD direktors un pieaicinātais eksperts. Iesniegtās sūdzības, to analīze un atbildes glabājas SD lietā atbilstoši nomenklatūrai.
- 6.5. Visā sūdzības izskatīšanas procesā tiek ievērota konfidencialitāte. Ja sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar LEB SD direktora lēmumu, tad 10 darbdienu laikā pēc lēmuma saņemšanas var iesniegt apelāciju LEB SD direktoram, kuru izskata LEB SD Personāla sertifikācijas padome.



- 6.6. LEB SD jebkuru pamatotu sūdzību par sertificēto personu savlaicīgi nosūta arī šai sertificētai personai.
- 6.7. Procesam rīcībai ar sūdzībām tiek ievērota konfidencialitāte, tā kā tas attiecas uz sūdzības iesniedzēju un sūdzības priekšmetu.
- 6.8. Saņemtās pretenzijas, sūdzības, apelācijas izskatīšanas process aprakstīts Kvalitātes rokasgrāmatas pielikumā DI.01.02.03.
- 6.9. Sertifikātu anulēšanas kārtība saskaņā ar „Nolikumu par sertifikātu izsniegšanas kārtību reglamentētajā un nereglamentētajā sfērā”.
- 6.10. Sūdzības un apelācijas izskata LEB SD direktors un eksperts, kas nav saistīts ar sūdzību/apelācijas iesniedzēju. Pēc sūdzības/apelācijas izskatīšanas LEB SD direktors sagatavo paziņojumu iesniedzējam par izskatīšanas procesa pabeigšanu, pieņem lēmumu un sniedz rakstisku paziņojumu, ko nosūta LEB SD Kvalitātes speciālists.
- 6.11. Pēc ekspertu komisijas atzinuma izvērtēšanas LEB SD direktors pieņem lēmumu par sertifikāta anulēšanu pēc sertificētās personas paskaidrojumu izskatīšanas un noklausīšanās. Ja sertifikātā persona neierodas uz departamenta sēdi, lēmumu pieņem bez viņa klātbūtnes.
- 6.12. Sertifikāta anulēšanas gadījumā maksa par pakalpojumiem, kas saistīta ar sertifikāta izsniegšanu, uzraudzības gada maksa netiek atmaksāta.
- 6.13. LEB SD par sertifikāta anulēšanu reglamentētajā sfērā reģistrē lēmumu Būvniecības Informācijas sistēmā.
- 6.14. Pēc sertifikāta vai kādas tā darbības jomas/ sfēras apturēšanas vai anulēšanas būvspeciālists atturas no visām atsaucēm uz sertifikāta statusu un sertifikāta anulēšanas gadījumā viņam izsniegtais sertifikāts jānogādā LEB SD birojā.
- 6.15. Sertificētajam būvspeciālistam nekavējoties jāinformē LEB SD par iemesliem (vai kvalifikācijas pazemināšanās, fizisko vai garīgo spēju pasliktināšanās u.c. iemesli), kas var ietekmēt sertificētās personas spējas pilnvērtīgi turpināt praktizēt sertifikātā norādītās darbības sfērās
- 6.16. Persona, kurai ir anulēts sertifikāts, ir tiesīga griezties Sertifikācijas departamentā pēc jauna sertifikāta pēc gada saskaņā ar „Nolikumu par sertifikātu izsniegšanas kārtību reglamentētajā un nereglamentētajā sfērā”.