

Tehnisko ekspertu SIA "TUV Nord Baltik" SŪDZĪBU UN APELĀCIJU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA¹

I. MĒRĶIS

1. Metodikas mērķis ir noteikt sūdzību un apelāciju saņemšanas, izskatīšanas un atbildēšanas kārtību saskaņā ar Tehnisko ekspertu SIA „TUV Nord Baltik” (turpmāk – TNB) noteiktām procedūrām un citiem TNB darbības jomas jomu regulējošiem LR normatīvajiem aktiem.

2. Šīs metodikas mērķis ir noteikt kārtību, kādā tiek izskatītas privātpersonu un juridisku personu individuālās un kolektīvās sūdzības un apelācijas, kas saistītas ar TNB darbību.

3. Šī metodika nodrošina:

- sūdzības/ apelācijas iesniedzējam/ apelantam oficiāli izklāstīt savus argumentus;
- neatkarīgas komisijas piedalīšanos, lai garantētu taisnīgumu sūdzības/apelācijas izskatīšanas procesā;
- sūdzības/ apelācijas iesniedzējam/ apelantam rakstisku sūdzības/apelācijas rezultātu pamatojumu, ieskaitot pieņemto lēmumu iemeslus.

II. SAISTOŠIE NORMATĪVIE DOKUMENTI

- Standarts LVS EN ISO/IEC 17020 „Atbilstības novērtēšana. Prasības dažāda veida institūcijām, kas veic inspekciju (ISO/IEC 17020:2012)”.
- Standarts LVS EN ISO/IEC 17025 „Testēšanas un kalibrēšanas laboratoriju kompetences vispārīgās prasības”.
- Standarts LVS EN ISO/IEC 17065 „Atbilstības novērtēšana. Prasības institūcijām, kas sertificē produktus, procesus un pakalpojumus ISO/IEC 17065:2012”.
- Standarts LVS EN ISO/IEC 17024 „Atbilstības novērtēšana. Vispārīgās prasības personu sertificēšanas institūcijām (ISO/IEC 17024:2012)”.
- EA - 2/17 „EA norādījumi par horizontālām prasībām atbilstības novērtēšanas institūciju akreditācijai paziņošanas nolūkā.”
- 27.09.2007. Iesniegumu likums.
- 31.10.2002. Elektronisko dokumentu likums.
- 04.09.2018. Ministru kabineta noteikumi Nr. 558 Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība.

III. TERMINOLOĢIJA

Sūdzība – jebkuras personas vai organizācijas neapmierinātības izteikšana (ne apelācija) TNB, kas saistīta ar TNB darbību, uz kuru tiek sagaidīta atbildes sniegšana.

Apelācija -iesniedzama gadījumos, ja ir pamatotas pretenzijas attiecībā uz TNB pieņemtajiem lēmumiem

¹ Tā kā šajā metodikas revīzijā, salīdzinot ar iepriekšējo izmaiņas ir vairāk kā 50 % (t.sk. būtiski mainīti formulējumi utt.), - tekstā nav izceltas (pasvītrotas) izmaiņas

IV. DOKUMENTĀCIJAS APRITE

1. Dokumentu saņemšana

1.1. Fiziskas un juridiskas personas var iesniegt dokumentus) kādā no zemāk minētajiem veidiem:

<i>Sūdzības</i>	<i>Apelācijas</i>
vēstules formā pa pastu	vēstules formā pa pastu
iesnieguma formā TNB birojā	iesnieguma formā TNB birojā
mutvārdu formā TNB birojā	-
e-pastā	E pastā tikai ar drošu elektronisko parakstu

Sūdzības iesniegt un/vai izteikt, apelācijas iesniegt ir tiesīgi arī TNB darbinieki

1.2. Jebkuram TNB darbiniekam, saņemot sūdzību vai apelāciju, tā ir jānodod TNB reģistrēšanai cik ātri vien iespējams., uzvārds (juridiskai personai - nosaukums), dzīves vietas adrese vai juridiskā adrese, datums un tā jāapstiprina

1.3. Sūdzībās / apelācijās ir jānorāda iesniedzēja vārds ar iesniedzēja parakstu. Ja šie dati nav pilnīgi, tiek ziņots iesniedzējam un sūdzība vai priekšlikums netiek izskatīts.

Ja sūdzība/ apelācija ir anonīma, TNB ir tiesības to neizskatīt.

1.4. Visi TNB ienākošie rakstiskie dokumenti tiek reģistrēti sekretariātā to saņemšanas dienā kā saņemtā korespondence *Saņemtās korespondences reģistrācijas žurnālā* (reģistrācijas žurnāls tiek uzturēts un aktualizēts elektroniski). (žurnāla paraugu skat. 1. pielikumā).

1.5. Apmeklētāju pieņemšana un sūdzības, izteiktas mutvārdos:

1.5.1. Apmeklētāji tiek pieņemti TNB centrālajā birojā, biroja darba laikā.

1.5.2. Mutiski saņemtās sūdzības (personiski, ar telefonzvana starpniecību) tiek izskatītas saskaņā ar valdes locekles norādījumiem, ja iespējams, tiek sniegta atbilde tūlīt.

1.5.3. Ja nav iespējams atbildēt nekavējoties (ir nepieciešama papildus pārbaude vai atbildes sagatavošanai nepieciešams ievākt papildus ziņas vai ir citi objektīvi apstākļi) vai gadījumos, kad apmeklētājs uz mutvārdos izteiktu sūdzību pieprasa rakstisku atbildi:

- tiek ieteikts priekšlikums noformēt mutvārdu sūdzību rakstveidā;
- jāreģistrē mutiski izteiktā sūdzība un uz to ir attiecināma šajā metodikā noteiktā kārtība.

2. Rezolūcija

2.1. Saņemtā korespondence ne retāk kā 1 (vienu) reizi dienā tiek nodota TNB valdes locekļiem izskatīšanai.

2.2. Saņemto dokumentu klasificē kā sūdzību/ apelāciju TNB valdes locekle, noformējot rezolūciju. Valdes locekle pieņem lēmumu par izskatīšanas kārtību, nozīmē atbildīgo personu, -as, vai izveido speciālu komisiju un nosaka izpildes termiņu, pamatojoties uz darba apjomu un resursiem, informāciju norādot rezolūcijā.

2.3. Ja sūdzība neattiecas uz TNB darbību, iesniedzējam tiek nosūtīts argumentēts paskaidrojums (rakstiski). saskaņā ar rezolūcijā noteikto.

3. Atbildīgie par sūdzību/ apelāciju izskatīšanu

3.1. Atkarībā no saņemtā dokumenta rakstura un satura TNB valdes locekle pieņem vienu no šādiem lēmumiem:

- apelāciju izskatīšanai izveidot komisiju, kurai dod uzdevumu izskatīt apelāciju un sagatavot atbildi iesniedzējam;
- sūdzību izskatīšanai izveidot komisiju, kurai dod uzdevumu izskatīt sūdzību un sagatavot atbildi iesniedzējam vai uzdot attiecīgās struktūrvienības vadītājam vai kompetentam darbiniekam izskatīt sūdzību un sagatavot atbildi iesniedzējam.

3.2. Sūdzību un/vai apelāciju izskatīšanai tiek nozīmēta komisija/ persona, -as, kas nav personiski ieinteresēta izskatīšanas rezultātā. Darbinieks, par kura objektivitāti var rasties pamatotas šaubas, nepiedalās sūdzību/ apelāciju izskatīšanā un atbildes sagatavošanā. Valdes locekle nedrīkst nozīmēt tādus darbiniekus apelāciju izskatīšanai, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir bijusi iesaistīti jebkādās darbībās, saistītās ar apelācijas priekšmetu.

3.3. Nepieciešamības gadījumā papildus izmeklēšanai var tikt pieaicināti tehniskie eksperti vai kādi citi attiecīgās nozares kompetenti speciālisti.

4. Sūdzību/apelāciju aprīte.

4.1. Sekretariāta darbinieks sūdzības/apelācijas pēc saņemšanas no valdes locekles nekavējoties reģistrē *Sūdzību un apelāciju reģistrācijas žurnālā* (Lietas numurs saskaņā ar lietu nomenklatūru 99-3.8.9.).

Turpmāk arī visi ar atbildes sagatavošanu saistītie dokumenti tiek reģistrēti *Sūdzību un apelāciju reģistrācijas žurnālā*.

Žurnāls tiek aizpildīts elektroniski, kā arī noformēts papīra formātā ne retāk kā 1 (vienu) reizi gadā. (žurnāla paraugu skat. 2. pielikumā).

Turpmāk šajā žurnālā tiek reģistrēti visi dokumenti, saistīti ar konkrētās sūdzības apelācijas izskatīšanu.

4.2. Pēc reģistrācijas dokumentu kopijas nekavējoties tiek izsniegtas rezolūcijā norādītajiem darbiniekiem:

- Rīgas biroja darbiniekiem – personīgi;
- pārējiem darbiniekiem – nosūtot uz attiecīgu tuv-nord.lv e-pasta adresi. Atbildīgajiem darbiniekiem ir pienākums saņemšanu apliecināt, izmantojot funkciju *Reply*. Sekretariāta darbiniekam telefoniski jāinformē atbildīgie darbinieki par e-pasta nosūtīšanu.

5. Sūdzību/apelāciju izskatīšana un atbildes sagatavošana

5.1. Sagatavojot atbildi, jāievēro TNB noteiktā kārtība darbam ar dokumentiem, lietvedības noteikumi, likumdošanas prasības.

5.2. Atbildei jābūt izsmeļošai, pamatotai un objektīvai.

5.3. Ja sūdzība/apelācija saņemta no grupas, tad atbilde tiek sniegta personai, kas to parakstījusi pirmā.

M (2.15.) 9999-014	METODIKA	
--------------------	----------	---

5.4. Termini

5.4.1. TNB atbildi pēc būtības sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā sūdzībā/ apelācijā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no sūdzības/ apelācijas saņemšanas (reģistrācijas datuma), atbildē norādot apsvērumus, kas ir par pamatu sūdzībā/apelācijā norādītai TNB vai tās darbinieka rīcībai;

5.4.2.gadījumā, ja sūdzības/apelācijas objektīvas izskatīšanas nolūkos ir nepieciešama papildus pārbaude, ziņas vai informācija, atbildīgais darbinieks vai komisijas vadītājs savlaicīgi (vismaz 4 darba dienas pirms noteiktā termiņa beigām) informē TNB valdes locekli, kura pieņem lēmumu par izskatīšanas termiņa pagarināšanu

5.4.3. atbildīgā persona 3 dienu laikā no TNB valdes locekles pieņemtā lēmuma par termiņa pagarināšanu rakstiski paziņo iesniedzējam par sūdzības termiņa pagarināšanu.

5.4.4. persona, kuru TNB valdes locekle nozīmējusi par komisijas priekšsēdētāju/atbildīgo sūdzības/ apelācijas izskatīšanai, ir atbildīga arī par norādīto termiņu ievērošanu.

5.5. Atbildes paraksta valdes locekle, atsevišķos gadījumos – papildus - attiecīgās struktūrvienības vadītājs.

6. Dokumentu uzglabāšana

6.1. Ar sūdzībām/ apelācijām saistīto dokumentu lietvedība kārtojama atsevišķi no pārējiem TNB lietvedības dokumentiem.

6.2. Visi attiecīgie saistošie dokumenti tiek uzglabāti hronoloģiskā secībā TNB sekretariātā. Darba kopijas pēc nepieciešamības tiek uzglabātas attiecīgās struktūrvienības lietvedībā līdz beidzas pielietojuma nepieciešamība.

6.3. Rakstisko sūdzību/apelāciju un ar tiem saistošo dokumentu minimālais uzglabāšanas termiņš ir 2 gadi. Ja iesākta tiesvedība – glabāšanas termiņš – 2 (EK) gadi pēc galīgā un nepārsūdzamā sprieduma pieņemšanas.

V. KOREKTĪVĀS UN PREVENTĪVĀS DARBĪBAS

Ja sūdzību/ apelāciju izskatīšanas procesā TNB darbībā tiek atklātas neatbilstības, tiek veiktas attiecīgas korektīvās un preventīvās darbības .

Korektīvo un preventīvo darbību veikšanas procedūra ir aprakstītas TNB Kvalitātes rokasgrāmatas 3.2.8. punktā:

H:\TUV_BIBLIOTEKA\99-3.1. Metodikas_visparejas\Kvalitates rokasgramata\KVALITATES ROKASGRAMATA TNB.pdf

VI. NOBEIGUMA JAUTĀJUMI

1. Ja iesniedzējs nevēlas, lai rakstiskā sūdzībā/apelācijā minētie fakti tiktu publicēti, vai kā citādi izplatīti vai minēti TNB darbības pārskatos, tas jānorāda sūdzībā vai apelācijā.

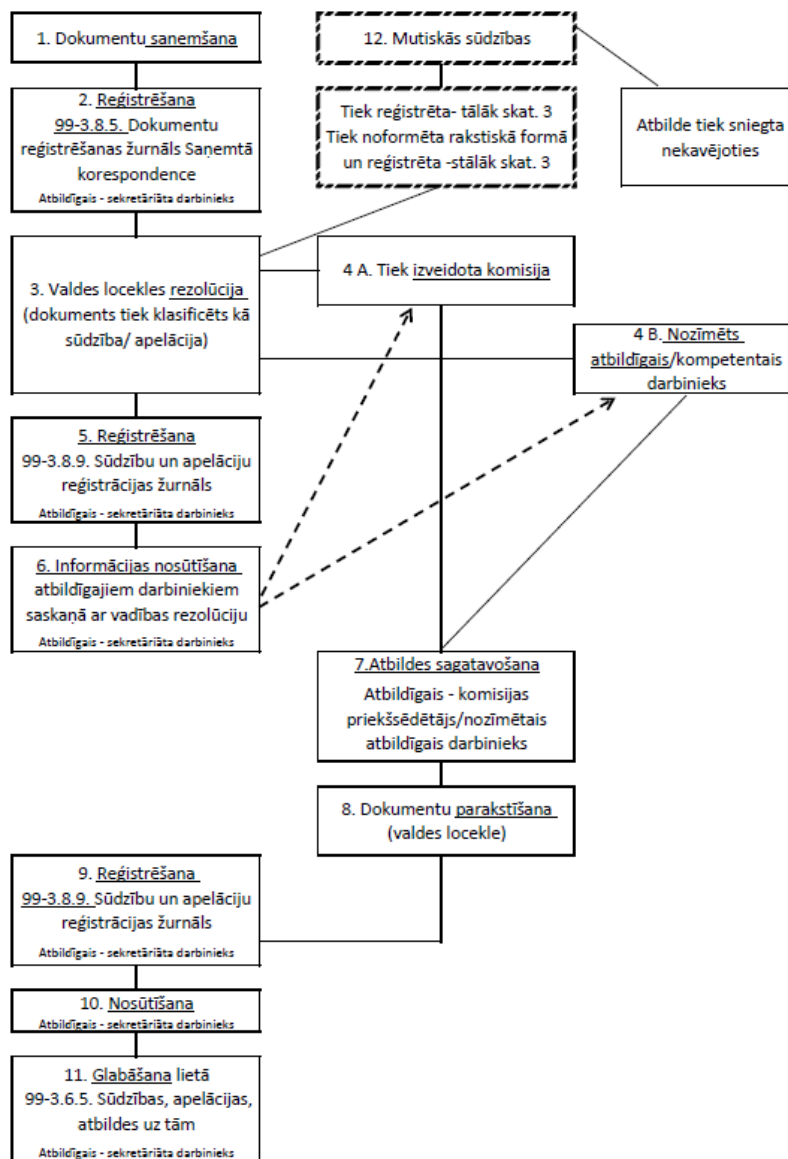
2. Sūdzību/apelāciju izskatīšanas procedūras apraksts publiski ir pieejams TNB tīmekļa vietnē <https://www.tuv-nord.com/lv/lv/tuv-nord-baltik/par-mums/>.

3. Nepieciešamības gadījumā TNB sniedz apliecinājumu, ka sūdzība vai apelācija ir saņemta un sniedz sūdzības iesniedzējam vai apelantam ziņas par procesa norisi.

4. Sūdzību un apelāciju un izmeklēšana nedrīkst būt par iemeslu diskriminējošām darbībām.

5. Par sūdzību un apelāciju izskatīšanas organizāciju atbild TNB valdes locekle.

6. Sūdzību/apelāciju dokumentācijas aprites kārtība grafiskā attēlojumā:



Šī metodika ir Tehnisko ekspertu SIA "TUV Nord Baltik" intelektuālais īpašums. To aizliegts (visu vai daļēji) pavairot, vai nodot tālāk citām personām jebkādā veidā vai ar jebkādiem līdzekļiem, kā arī ievadīt datu bāzē vai izziņu sistēmā bez iepriekšējas Tehnisko ekspertu SIA "TUV Nord Baltik" valdes locekles rakstiskas atļaujas