





Sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Sertifikācijas un testēšanas centrs”			
Izstrādāja: L. Kivliņa 	Saskaņoja: L. Kivliņa 	Apstiprināja: A. Makarevičius 	

PROCEDŪRA

Iesniegumu (sūdzību, apelāciju, ierosinājumu) izskatīšana

1. VISPĀRĪGIEM NOTEIKUMI

- 1.1. Procedūras mērķis – noteikt vienotu kārtību, kādā SIA “Sertifikācijas un testēšanas centrs” (turpmāk-STC) iesniegumu - sūdzību un apelāciju izskatīšanu.
- 1.2. Procedūras prasības ir saistošas visiem darbiniekiem.

2. SAISTOŠIE ĀRĒJIE NORMATĪVIE AKTI

- 2.1. LVS EN ISO/IEC 17020:2013 “Atbilstības novērtēšana. Prasības dažāda veida institūcijām, kas veic inspekciju”;
- 2.2. LVS EN ISO/IEC 17025:2017 “Testēšanas un kalibrēšanas laboratoriju kompetences vispārīgās prasības”;
- 2.3. LVS EN ISO/IEC 17065:2013 “Atbilstības novērtēšana. Prasības institūcijām, kas sertificē produktus, procesus un pakalpojumus”.
- 2.4. *СТ РК 3111-2017 Продукция органическая. Требования к процессу производства. и устанавливает процедуру (схему) сертификации производства органической продукции*
- 2.5. *LVS EN ISO/IEC 17021-1:2015 “Atbilstības novērtēšana. Prasības institūcijām, kas nodrošina pārvaldības sistēmu auditu un sertifikāciju. 1.daļa: Prasības (ISO/IEC 17021-1:2015)”*

3. DEFINĪCIJAS

- 3.1. Iesniedzējs – jebkura fiziska vai juridiska persona.
- 3.2. Iesniegums – dokuments, kurā ietverts STC kompetencē esošs lūgums, priekšlikums, jautājums, sūdzība vai apelācija.
- 3.3. Sūdzība – veids, kādā fiziska persona vai organizācija informē STC par savu neapmierinātību saistībā ar STC darbībām.
- 3.4. Apelācija – klienta lūgums pārskatīt jebkuru lēmumu, kuru STC ir pieņēmusi attiecībā uz klienta, objekta statusu.

4. IZSKATĪŠANAS TERMIŅI

4.1.STC iesniegumus izskata saprātīgā termiņā, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas. Ja STC konstatē, ka iesnieguma izskatīšanai būs nepieciešams vairāk laika, tā par to informē iesniedzēju.

5. IESNIEGŠANAS KĀRTĪBA

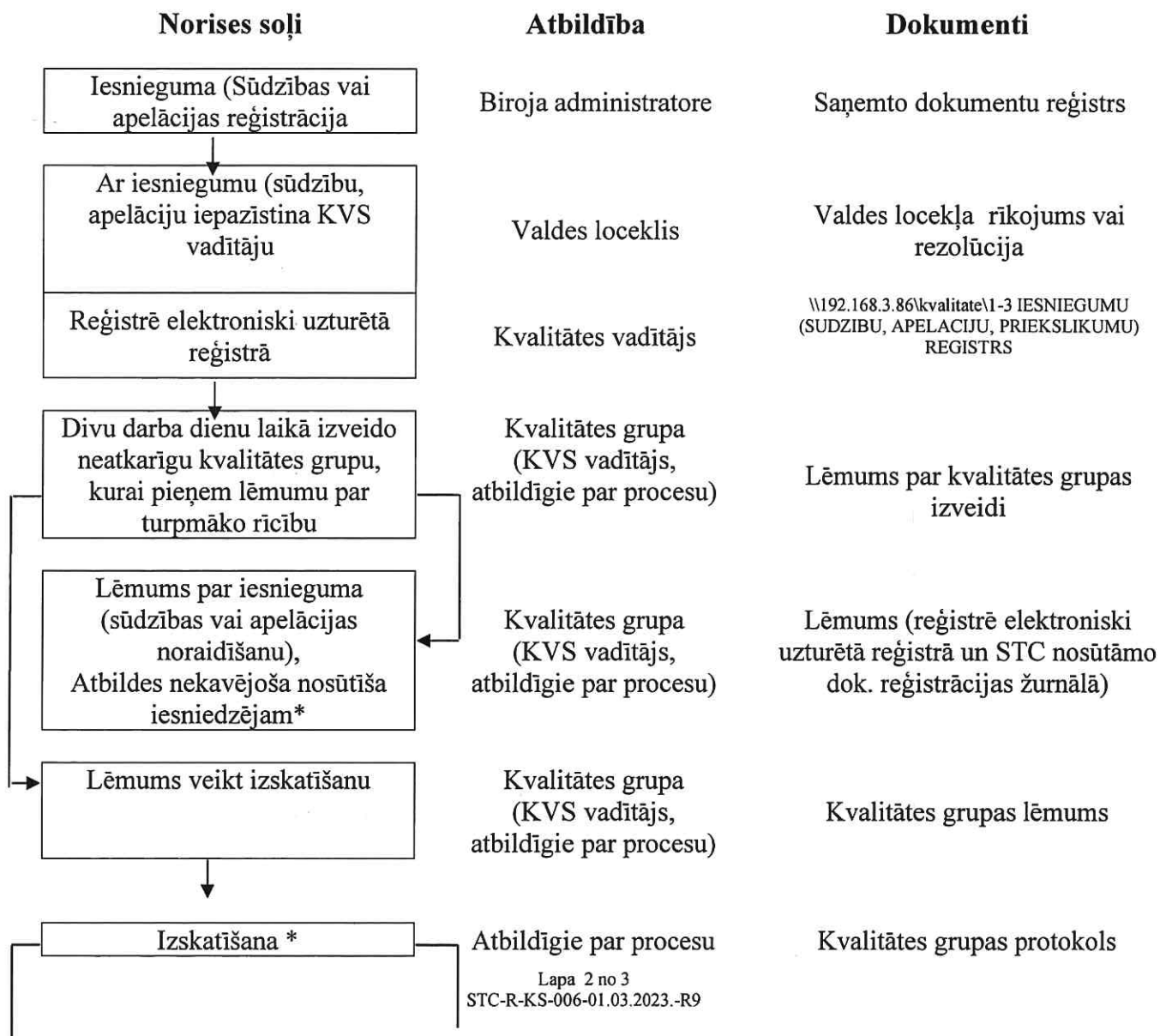
Mutvārdu iesniegumu, attiecīgais STC darbinieks, kurš to saņem, noformē rakstveidā, iesniedz biroja administratorei reģistrēšanai STC saņemto dokumentu reģistrā, nosūta tā kopiju iesniedzējam.

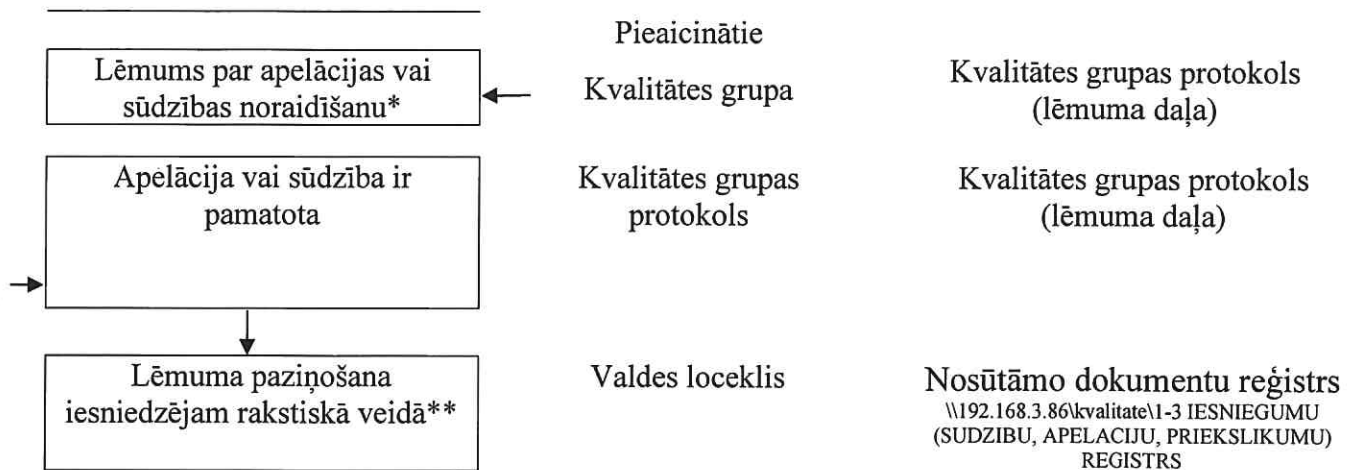
Anonīmus iesniegumus STC atstāj bez izskatīšanas.

Ja iesniegums saņemts darbinieka e-pastā, darbinieks to pārsūta uz biroja e-pastu info@stc.lv, biroja administratore e-pastu reģistrē saņemto dokumentu reģistrā, norāda piešķirto numuru e-pastā un pārsūta valdes loceklim/kvalitātes vadītājam rezolūcijas pieņemšanai par tālāko rīcību.

Procedūra ir pieejama jebkurai ieinteresētajai pusei www.stc.lv

Norises shēma un atbildības sadalījums





* Kvalitātes grupas vienojas, ka uz iesnieguma izskatīšanas sanākumi var pieaicināt iesniedzēju vai to pilnvaroto pārstāvi, padomes locekļus, piesaistītus kompetentus speciālistus, par to iepriekš rakstiski informējot iesniedzēju.

* Par izskatīšanas norisi tiek rakstiski informēts iesniedzējs – norādot izskatīšanas statusu.

** Ja STC pieņemtais lēmums attiecībā uz sūdzību, iesniedzēju neapmierina, lēmuma apstrīdēšana secīgi 30 dienu laikā SIA „Sertifikācijas un testēšanas centrs” valdē.

Ja valdes pieņemtais apelācijas lēmums attiecībā uz apelāciju, iesniedzēju neapmierina, lēmuma apstrīdēšana secīgi 30 dienu laikā tiesā atbilstoši LR normatīvajiem aktiem.

Apelācijas lēmumu nepieņem persona, kas pēdējo divu gadu laikā ir bijusi iesaistīta vērtēšanas procesā.

