	<p>Sabiedrība ar ierobežotu atbildību  <b>“Sertifikācijas un testēšanas centrs”</b></p>	<p><b>ID:</b> STC-R-KS-006  <b>Datums:</b> 18.12.2024.</p>
	<p>Apelāciju, sūdzību, ierosinājumu, iesniegumu  izskatīšanas procedūra</p>	<p><b>Versija:</b> R4  <b>Lapa:</b> 1 no 6</p>

## 1. VISPĀRĪGIEM NOTEIKUMI

1.1. Procedūras mērķis – noteikt vienotu kārtību, kādā SIA “Sertifikācijas un testēšanas centrs” (turpmāk-STC) iesniegumu - apelāciju izskatīšanu un sūdzību, ierosinājumu, iesniegumu izskatīšanu (turpmāk- iesniegumu).

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”.

2.5. 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)”

2.6. LVS EN ISO 9001:2015 “Kvalitātes pārvaldības sistēmas (*piemērojams kā vispārīgais ietvars*)

## 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.

3.2. Apelācija – klienta lūgums pārskatīt jebkuru lēmumu, kuru STC ir pieņēmusi attiecībā uz klienta, objekta statusu.

## 4. ATBILDĪBA

	<p>Sabiedrība ar ierobežotu atbildību  <b>“Sertifikācijas un testēšanas centrs”</b></p>	<p><b>ID:</b> STC-R-KS-006  <b>Datums:</b> 18.12.2024.</p>
	<p>Apelāciju, sūdzību, ierosinājumu, iesniegumu  izskatīšanas procedūra</p>	<p><b>Versija:</b> R4  <b>Lapa:</b> 2 no 6</p>

4.1 Atbildīgie par procedūras izpildi:

- 4.1.1. Augstākā vadība - Valdes loceklis (VL), vietnieks – atbildīgi par neietekmējamības un citu risku identificēšanu, lēmumu pieņemšanu attiecībā uz darbībām, kas saistītas ar risku novēršanu vai to samazināšanu līdz minimumam;
- 4.1.2. kvalitātes vadītājs (KV) – atbildīgs par izmaiņu ieviešanu procedūrā un saistošo dokumentu aktualizāciju, procedūras izskaidrošanu personālam;
- 4.1.3. sektoru vadītāji, tehniskie vadītāji – atbildīgi par risku identificēšanu un pasākumiem kas saistīti ar risku novēršanu vai to samazināšanu līdz minimumam savās darbības jomās
- 4.1.4. personāls – par ziņošanu par visiem gadījumiem, kas apdraud neietekmējamību, konfidencialitāti vai radījis citus riskus, kas identificēti šajā procedūrā.

## 5. IZSKATĪŠANAS TERMIŅI

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

## 6. IESNIEGŠANAS KĀRTĪBA

Izskatīšanā nepiedalās personāls, kurš pēdējo 2 gadu laikā ir bijis iesaistīts apelācijas priekšmetā.

*Iesniegšana:*

- ✓ *Apelācijas tiek pieņemtas iesniegtas tikai rakstveidā un izskatītas pēc šajā procedūrā 7. punktā aprakstītās kārtības.*
- ✓ *Mutvārdu iesniegumu, attiecīgais STC darbinieks, kurš to saņem, noformē rakstveidā, reģistrē STC saņemto dokumentu reģistrā, nosūta tā kopiju iesniedzējam.*

*Anonīmus iesniegumus, attiecīgais STC darbinieks, kurš to saņem, noformē rakstveidā, ja saņemts mutvārdos, reģistrē STC saņemto dokumentu reģistrā un izskatītas pēc šajā procedūrā 8. punktā aprakstītās kārtības.*

“Apelāciju, sūdzību, ierosinājumu, iesniegumu izskatīšanas procedūra” STC-R-KS-006 ir pieejama jebkurai ieinteresētajai pusei [www.stc.lv](http://www.stc.lv)

## 7. APELĀCIJAS NORISES SHĒMA UN ATBILDĪBAS SADALĪJUMS

Norises soļi	Atbildība	Dokumenti
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <i>Apelācijas reģistrācija</i> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<i>Biroja administratore</i>	<i>Saņemto dokumentu reģistrs elektronisks</i>

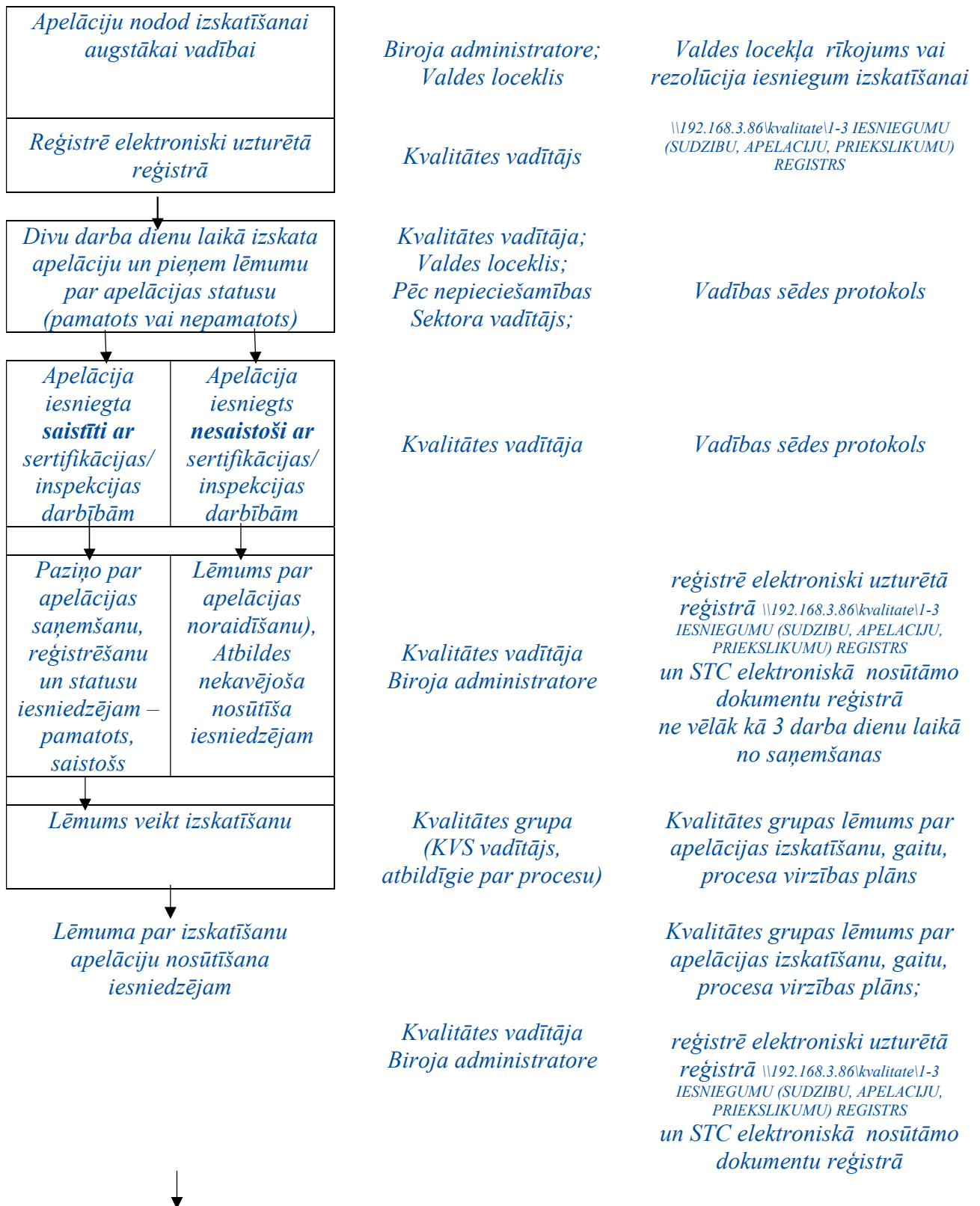



Sabiedrība ar ierobežotu atbildību  
“Sertifikācijas un testēšanas centrs”

ID: STC-R-KS-006  
Datums: 18.12.2024.

Apelāciju, sūdzību, ierosinājumu, iesniegumu  
izskatīšanas procedūra

Versija: R4  
Lapa: 3 no 6



	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību <b>“Sertifikācijas un testēšanas centrs”</b>	<b>ID:</b> STC-R-KS-006 <b>Datums:</b> 18.12.2024.
	Apelāciju, sūdzību, ierosinājumu, iesniegumu izskatīšanas procedūra	<b>Versija:</b> R4 <b>Lapa:</b> 4 no 6

*Pieprasītās informācijas  
saņemšana Lēmuma par  
izskatīšanu ietvaros*

*rēģistrē elektroniski uzturētā  
rēģistrā \\192.168.3.86\kvalitate\1-3  
IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU,  
PRIEKSLIKUMU) REGISTRS  
un STC elektroniskā saņemto  
dokumentu rēģistrā*

*Kvalitātes vadītāja  
Biroja administratore*



*Izskatīšana \**

*Atbildīgie par procesu*

*Kvalitātes grupas protokols*

*Lēmums par apelācijas lietas  
izskatīšanā\**

*Pieaicinātie*

*Kvalitātes grupas protokols  
(lēmuma daļa)*

<i>Apelācija ir pamatota. Lēmums par Sertifikācijas lēmuma izmaiņšanu</i>	<i>Apelācija ir nepamatota. Lēmums par Sertifikācijas lēmuma atstāšanu spēkā</i>
---	--

*Kvalitātes grupas protokols*

*Kvalitātes grupas protokols  
(lēmuma daļa)*



*Lēmuma paziņošana  
iesniedzējam rakstiskā veidā\*\**

*Kvalitātes vadītāja  
Biroja administratore*

*Lēmums;  
rēģistrē elektroniski uzturētā  
rēģistrā \\192.168.3.86\kvalitate\1-3  
IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU,  
PRIEKSLIKUMU) REGISTRS;  
STC elektroniskā nosūtāmo  
dokumentu rēģistrā;*

*Lēmuma paziņošana  
attiecīgajam STC sektoram*

*Sektora vadītājs*



*Tiek pārskatīts un mainīts  
sertifikācijas lēmums atbilstoši  
KVG lēmumam, ja  
nepieciešams*

*Sektora vadītājs  
Vecākais/galvenais  
eksperts*

*Sertifikācijas lieta, Lēmums*



*Nodrošināšana, ka tiek veiktas  
jebkādas piemērotās korekcijas  
un korektīvās darbības, ja  
nepieciešams*

*Kvalitātes vadītāja;  
Valdes loceklis;  
Pēc nepieciešamības  
Sektora vadītājs;*


*Iekšējais audita pārskats  
STC\_F\_KS\_005,  
Vadības pārskats*



*Apelāciju datu analīze un  
iespējamo uzlabojumu  
veikšanas iespējas*

*Kvalitātes vadītāja;  
Valdes loceklis;  
Sektora vadītājs;*

*Iekšējais audita pārskats  
STC\_F\_KS\_005,  
Vadības pārskats*

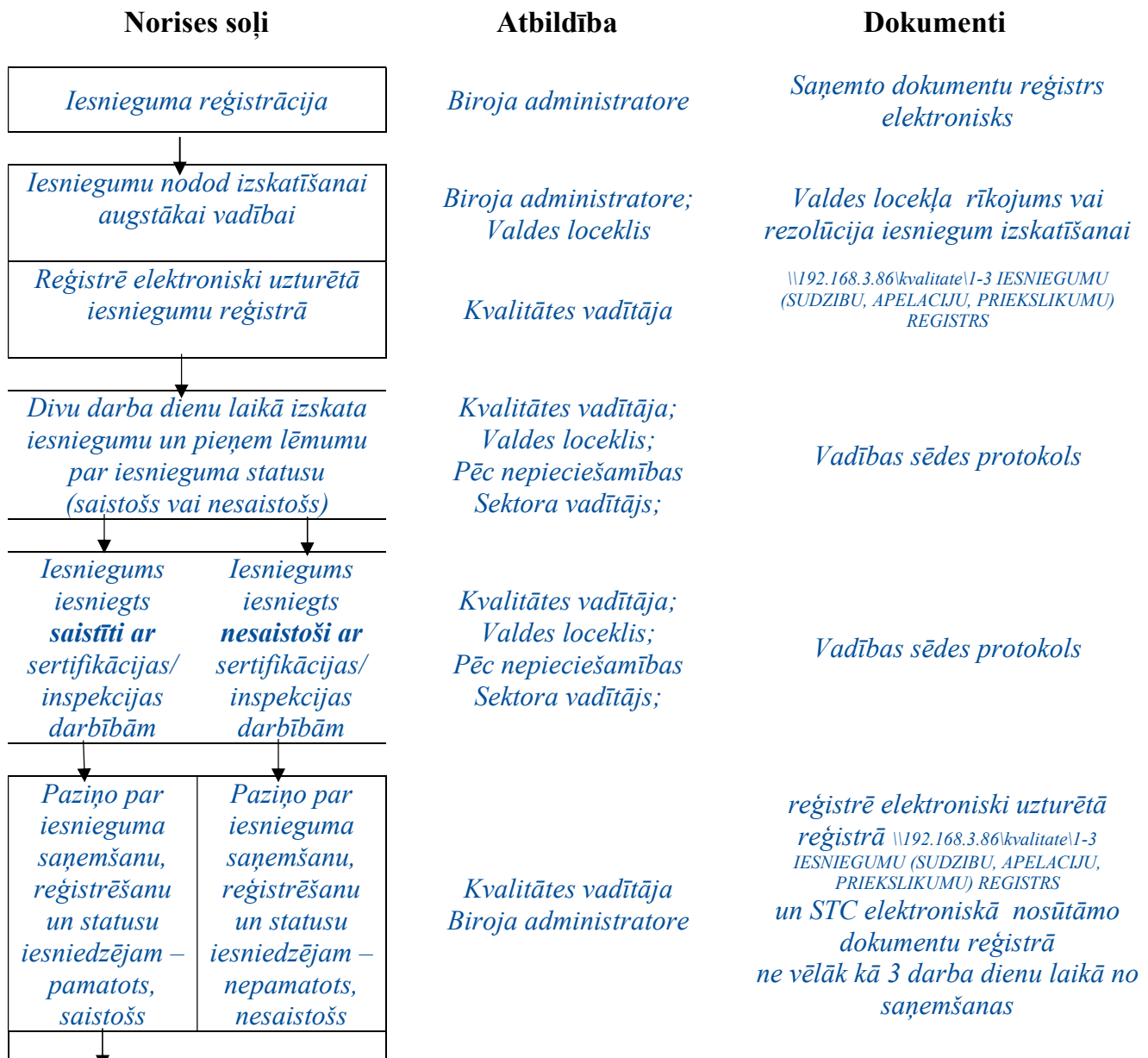
	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību <b>“Sertifikācijas un testēšanas centrs”</b>	<b>ID:</b> STC-R-KS-006 <b>Datums:</b> 18.12.2024.
	Apelāciju, sūdzību, ierosinājumu, iesniegumu izskatīšanas procedūra	<b>Versija:</b> R4 <b>Lapa:</b> 5 no 6


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

\* Pēc tam, kad kvalitātes grupa ir vienojusies par izskatīšanas norisi, par to tiek rakstiski informēts iesniedzējs – norādot izskatīšanas statusu.

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

## 8. SŪDZĪBU, IEROSINĀJUMU, IESNIEGUMU IZSKATĪŠANU PROCESA PLŪSMA UN ATBILDĪBAS SADALĪJUMS



	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību <b>“Sertifikācijas un testēšanas centrs”</b>	<b>ID:</b> STC-R-KS-006 <b>Datums:</b> 18.12.2024.
	Apelāciju, sūdzību, ierosinājumu, iesniegumu izskatīšanas procedūra	<b>Versija:</b> R4 <b>Lapa:</b> 6 no 6

Iesnieguma izskatīšana pēc  
būtības Vadības sēdē

Kvalitātes vadītāja;  
Valdes loceklis;  
Pēc nepieciešamības  
Sektora vadītājs;

Vadības sēdes protokols

Lēmuma paziņošana  
iesniedzējam rakstiskā veidā

Kvalitātes vadītāja  
Biroja administratore

Vēstule;  
reģistrē elektroniski uzturētā  
reģistrā \\192.168.3.86\kvalitate\1-3  
IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU,  
PRIEKSLIKUMU) REGISTRS;  
STC elektroniskā nosūtāmo  
dokumentu reģistrā;

Nodrošināšana, ka tiek veiktas  
jebkādas piemērotās korekcijas  
un korektīvās darbības

Kvalitātes vadītāja;  
Valdes loceklis;  
Pēc nepieciešamības  
Sektora vadītājs;

Iekšējais audita pārskats  
STC\_F\_KS\_005,  
Vadības pārskats

Iesniegumu datu analīze un  
iespējamo uzlabojumu  
veikšanas iespējas

Kvalitātes vadītāja;  
Valdes loceklis;  
Sektora vadītājs;

Iekšējais audita pārskats  
STC\_F\_KS\_005,  
Vadības pārskats

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

#### SAISTĪTIE DOKUMENTI UN FORMAS

Dokumenta, Procedūras, Formas nosaukums	ID Numurs
Iekšējais audits	STC-R-KS-003