**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**

* 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)*

*2.7. USDA NOP§205*

**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.

1. **ATBILDĪBA**

4.1 Atbildīgie par procedūras izpildi:

* + 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;
		2. kvalitātes vadītājs (KV) – atbildīgs par izmaiņu ieviešanu procedūrā un saistošo dokumentu aktualizāciju, procedūras izskaidrošanu personālam;
		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. personāls – par ziņošanu par visiem gadījumiem, kas apdraud neietekmējamību, konfidencialitāti vai radījis citus riskus, kas identificēti šajā procedūrā.
1. **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.

1. **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)

1. **APELĀCIJAS NORISES SHĒMA UN ATBILDĪBAS SADALĪJUMS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Norises soļi** | **Atbildība** | **Dokumenti** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Apelācijas reģistrācija* |  | *Biroja administratore*  |  | *Saņemto dokumentu reģistrs elektronisks* |
|  |  |  |  |  |
| *Apelāciju nodod izskatīšanai augstākai vadībai* |  | *Biroja administratore; Valdes loceklis* |  | *Valdes locekļa rīkojums vai rezolūcija iesniegum izskatīšanai* |
| *Reģistrē elektroniski uzturētā reģistrā* |  | *Kvalitātes vadītājs* |  | *\\192.168.3.86\kvalitate\1-3 IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU, PRIEKSLIKUMU) REGISTRS* |
|  |  |  |  |  |
| *Divu darba dienu laikā izskata apelāciju un pieņem lēmumu par apelācijas statusu (pamatots vai nepamatots)* |  | *Kvalitātes vadītāja;**Valdes loceklis;**Pēc nepieciešamības Sektora vadītājs;* |  | *Vadības sēdes protokols* |
|  |  |  |  |  |
| *Apelācija iesniegta* ***saistīti ar*** *sertifikācijas/ inspekcijas darbībām* | *Apelācija iesniegts* ***nesaistoši ar*** *sertifikācijas/ inspekcijas darbībām*  |  | *Kvalitātes vadītāja* |  | *Vadības sēdes protokols* |
|  |  |  |  |  |
| *Paziņo par apelācijas saņemšanu, reģistrēšanu un statusu iesniedzējam – pamatots, saistošs* | *Lēmums par apelācijas noraidīšanu),**Atbildes nekavējoša nosūtīša iesniedzējam* |  | *Kvalitātes vadītāja**Biroja administratore*  |  | *reģistrē elektroniski uzturētā reģistrā \\192.168.3.86\kvalitate\1-3 IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU, PRIEKSLIKUMU) REGISTRS**un STC elektroniskā nosūtāmo dokumentu reģistrā**ne vēlāk kā 3 darba dienu laikā no saņemšanas* |
|  |  |  |  |  |
| *Lēmums veikt izskatīšanu* |  | *Kvalitātes grupa**(KVS vadītājs, atbildīgie par procesu)* |  | *Kvalitātes grupas lēmums par apelācijas izskatīšanu, gaitu, procesa virzības plāns* |
|  |  |  |  |  |
| *Lēmuma par izskatīšanu apelāciju nosūtīšana iesniedzējam* |  | *Kvalitātes vadītāja**Biroja administratore* |  | *Kvalitātes grupas lēmums par apelācijas izskatīšanu, gaitu, procesa virzības plāns;**reģistrē elektroniski uzturētā reģistrā \\192.168.3.86\kvalitate\1-3 IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU, PRIEKSLIKUMU) REGISTRS**un STC elektroniskā nosūtāmo dokumentu reģistrā* |
|  |  |  |  |  |
| *Pieprasītās informācijas saņemšana Lēmuma par izskatīšanu ietvaros* |  | *Kvalitātes vadītāja**Biroja administratore* |  | *reģistrē elektroniski uzturētā reģistrā \\192.168.3.86\kvalitate\1-3 IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU, PRIEKSLIKUMU) REGISTRS**un STC elektroniskā saņemto dokumentu reģistrā* |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Izskatīšana \** |  | *Atbildīgie par procesu* |  | *Kvalitātes grupas protokols* |
|  |  | *Pieaicinātie* |  |  |
| *Lēmums par apelācijas lietas izskatīšanā\** |  | *Kvalitātes grupa* |  | *Kvalitātes grupas protokols (lēmuma daļa)*  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Apelācija ir pamatota. Lēmums par Sertifikācijas lēmuma izmainīšanu* | *Apelācija ir nepamatota. Lēmums par Sertifikācijas lēmuma atstāšanu spēkā* |  | *Kvalitātes grupas protokols* |  | *Kvalitātes grupas protokols (lēmuma daļa)* |
|  |  |  |  |  |
| *Lēmuma paziņošana iesniedzējam rakstiskā veidā\*\***Lēmuma paziņošana attiecīgajam STC sektoram* |  | *Kvalitātes vadītāja**Biroja administratore**Sektora vadītājs* |  | *Lēmums;* *reģistrē elektroniski uzturētā reģistrā \\192.168.3.86\kvalitate\1-3 IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU, PRIEKSLIKUMU) REGISTRS;* *STC elektroniskā nosūtāmo dokumentu reģistrā;* |
|  |  |  |  |  |
| *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* |

\* Kvalitātes grupas vienojas, ka uz Apelācijas izskatīšanas sanāksmi 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.

1. ***SŪDZĪBU, IEROSINĀJUMU, IESNIEGUMU IZSKATĪŠANU PROCESA PLŪSMA UN ATBILDĪBAS SADALĪJUMS***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Norises soļi** | **Atbildība** | **Dokumenti** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Iesnieguma reģistrācija* |  | *Biroja administratore*  |  | *Saņemto dokumentu reģistrs elektronisks* |
|  |  |  |  |  |
| *Iesniegumu nodod izskatīšanai augstākai vadībai* |  | *Biroja administratore; Valdes loceklis* |  | *Valdes locekļa rīkojums vai rezolūcija iesniegum izskatīšanai* |
| *Reģistrē elektroniski uzturētā iesniegumu reģistrā* |  | *Kvalitātes vadītāja* |  | *\\192.168.3.86\kvalitate\1-3 IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU, PRIEKSLIKUMU) REGISTRS* |
|  |  |  |  |  |
| *Divu darba dienu laikā izskata iesniegumu un pieņem lēmumu par iesnieguma statusu (saistošs vai nesaistošs)* |  | *Kvalitātes vadītāja;**Valdes loceklis;**Pēc nepieciešamības Sektora vadītājs;* |  | *Vadības sēdes protokols* |
|  |  |  |  |  |
| *Iesniegums iesniegts* ***saistīti ar*** *sertifikācijas/ inspekcijas darbībām* | *Iesniegums iesniegts* ***nesaistoši ar*** *sertifikācijas/ inspekcijas darbībām*  |  | *Kvalitātes vadītāja;**Valdes loceklis;**Pēc nepieciešamības Sektora vadītājs;* |  | *Vadības sēdes protokols* |
|  |  |  |  |  |
| *Paziņo par iesnieguma saņemšanu, reģistrēšanu un statusu iesniedzējam – pamatots, saistošs* | *Paziņo par iesnieguma saņemšanu, reģistrēšanu un statusu iesniedzējam – nepamatots, nesaistošs*  |  | *Kvalitātes vadītāja**Biroja administratore*  |  | *reģistrē elektroniski uzturētā reģistrā \\192.168.3.86\kvalitate\1-3 IESNIEGUMU (SUDZIBU, APELACIJU, PRIEKSLIKUMU) REGISTRS**un STC elektroniskā nosūtāmo dokumentu reģistrā**ne vēlāk kā 3 darba dienu laikā no saņemšanas* |
|  |  |  |  |  |
| *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* |