

	SIA „Green Baltic Certi”	Versija 01
	Pārvaldību Sistēmu Sertificēšanas Nodaļa	05.03.2025
	Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība	NL 06

1.MĒRKIS

Nolikuma mērķis noteikt vienotu kārtību SIA “Green Baltic Certi” Pārvaldības Sistēmu Sertifikācijas Nodaļa (turpmāk - PSSN) sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtību

2.APRAKSTS

2.1. Definīcijas

- Iesniedzējs - jebkura juridiska vai fiziska persona.
- Sūdzība – veids kādā juridiska vai fiziska persona informē PSSN par savu neapmierinātību saistībā PSSN darbinieku veikto auditu.
- Iesniegums - oficiāls raksts, ko persona iesniedz institūcijai, lai kaut ko ieteiktu, lūgtu, paziņotu vai par kaut ko sūdzētos.
- Apelācija - juridiskas vai fiziskas persona lūgums pārskatīt lēmumu, kuru ir pieņēmusi PSSN attiecībā uz sertifikācijas statusu.

2.2. Sūdzību iesniegšana.

Sūdzības un apelācijas par PSSN darbību var tikt iesniegtas pa e-pastu, pastu vai arī personīgi pēc adreses: SIA “Green Baltic Certi”, Mazā Krasta iela 83, kab.309, Rīgā iepriekš sazinoties pa telefonu: + 371 29992257.

2.3. Sūdzību un apelāciju izskatīšanas termiņi.

2.3.1. Sūdzības vai apelācijas iesniedzējam atbilde ar pamatotu lēmumu tiek sniegta 15 dienu laikā no sūdzības iesniegšanas brīža.

2.3.2. Izņēmumi var būt šādos gadījumos: ja nepieciešama papildus pārbaude un papildus ziņu saņemšana – 30 dienu laikā, informējot par to sūdzības vai apelācijas iesniedzēju.

2.3.3. Atbildi iesniedzējam nosūta PSSN kvalitātes vadītājs, pamatojoties uz izskatīšanas rezultātiem.

2.4. Sūdzību izskatīšanas kārtība.

2.4.1. PSSN kvalitātes vadītājs reģistrē saņemto sūdzību Reģ.006 „Klientu sūdzību reģistrā”.

2.4.2. Sūdzību izskata institūcijas vadītājs kopā ar kvalitātes vadītāju.

	SIA „Green Baltic Certi”	Versija 01
	Pārvaldību Sistēmu Sertificēšanas Nodaļa	05.03.2025
	Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība	NL 06

- 2.4.3. Sūdzības izskatīšanas laikā, nepieciešamības gadījumā, tiek iesaistīts arī institūcijas personāls, kurš nav ieinteresēts sūdzības izskatīšanas galarezultātā.
- 2.4.4. Gadījumā, ja sūdzība izrādās pamatota, institūcijas vadītājs nodrošina atbilstošu pasākumu veikšanu problēmas noskaidrošanai.
- 2.4.5. Pamatotas sūdzības gadījumā izskata korektīvo pasākumu nepieciešamību, atbilstoši KVS 05 nodaļā “Korektīvie un preventīvie pasākumi” izklāstītai kārtībai.
- 2.4.6. Lēmumu par sūdzības izskatīšanas rezultātiem nedrīkst pieņemt persona, kura bija iesaistīta sūdzības objektā.
- 2.4.7. Gadījumā, ja pretenzijas iesniedzēju neapmierina PSSN veiktie pretenzijas pārbaudes rezultāti, viņam ir tiesības griezties Shēmu Komitejā ar sūdzību.
- 2.4.8. Shēmu Komiteja sūdzību izskata PSSN noteiktā kārtībā.
- 2.4.9. Strīdus jautājumus starp PSSN un Klientu risina atbilstoši pastāvošajiem LR normatīvajiem aktiem.

2.5. Apelāciju izskatīšana.

- 2.5.1. Apelāciju var iesniegt kā sertifikācijas atteikšanas, apturēšanas, anulēšanas viena mēneša laikā pēc attiecīgā dokumenta saņemšanas.
- 2.5.2. Apelācijas jāiesniedz PSSN rakstiskā veidā.
- 2.5.3. PSSN kvalitātes vadītājs reģistrē saņemto sūdzību Reģ.006 „Klientu sūdzību reģistrā”.
- 2.5.4. Apelācijas izskatīšanas procesā nevar piedalīties personas, kuras ir piedalījušās sertifikācijas procesā, vai pieņēmušas sertifikācijas lēmumus.
- 2.5.5. Pēc apelācijas izskatīšanas un lēmuma pieņemšanas, apelācijas iesniedzējs tiek informēts par apelācijas izskatīšanas rezultātu.
- 2.5.6. Pamatotas apelācijas gadījumā izskata korektīvo pasākumu nepieciešamību, atbilstoši KVS 05 nodaļā “Korektīvie un preventīvie pasākumi” izklāstītai kārtībai.
- 2.5.7. Gadījumā, ja iesniedzēju neapmierina PSSN veiktie apelācijas pārbaudes rezultāti, viņam ir tiesības vērsties pie PSSN Shēmu Komitejas.
- 2.5.8. Apelāciju izskata Shēmu Komiteja noteiktā kārtībā.
- 2.5.9. Gadījumā, kad apelācijas iesniedzējs nav apmierināts ar pieņemto lēmumu, mēneša laikā no tā spēkā stāšanās dienas var apstrīdēt Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā.

	SIA „Green Baltic Certi”	Versija 01
	Pārvaldību Sistēmu Sertificēšanas Nodaļa	05.03.2025
	Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība	NL 06

3. Dokumentu uzglabāšana.

3.1. Sūdzību vai apelāciju un ar tiem saistošo dokumentu minimālais uzglabāšanas termiņš ir divi gadi.

3.2. Ja iesākta tiesvedība – glabāšanas termiņš – 2 (EK) gadi pēc galīgā un nepārsūdzamā sprieduma pieņemšanas