

Sūdzību un apelāciju vadība

(atbilstoši institūcijas 10.02/019)

1. Procedūras mērķis:

- nodrošināt pārskatāmu sūdzību un apelāciju izskatīšanas procesu, paaugstinot sabiedrības uzticēšanos institūcijas izdotajiem slēdzieniem;
- izanalizēt un novērst sūdzību un apelāciju rašanās cēloņus, lai samazinātu to atkārtotas rašanās iespējamību un paaugstinātu klientu apmierinātību.

Sūdzība – veids, kādā persona vai organizācija informē institūciju par savu neapmierinātību saistībā ar institūcijas darbību, bezdarbību vai tās sertificēto klienta vadības sistēmu.

Apelācija – sertifikācijas objekta piegādātāja lūgums institūcijai atkārtoti izskatīt lēmumu, ko tā pieņēmusi attiecībā uz konkrēto objektu.

2. Sūdzību, apelāciju iesniegšana

Sūdzības, apelācijas vai priekšlikumus var iesniegt ikviena persona izmantojot jebkurus saziņas līdzekļus, t.sk., visus „LRTDEA” TUV Rheinland grupa fiksētos tālruņus (izņemot mobilos), reģistrētās e-pasta adreses, faksu, kā arī ziņot mutiski.

Visas iesniegtās sūdzības un apelācijas tiek reģistrētas un saglabātas, par ko nekavējoties tiek ziņots institūcijas vadītājam vai valdes loceklim.

3. Izskatīšanas kārtība

Saņemot sūdzību vai apelāciju institūcija pārbauda, vai tā attiecas uz institūcijas sertifikācijas darbībām, par kurām tā ir atbildīga un, ja tas tā ir, izskata iesniegto sūdzību. Ja nepieciešams, institūcija rakstiski vai mutiski apstiprina sūdzības vai apelācijas saņemšanu.

Sūdzības un apelācijas izskata, izmeklē un pieņem lēmumus personas, kuras vismaz 2 pēdējo gadu laikā nav bijušas iesaistītas iesniegtās sūdzības vai apelācijas priekšmetā, nav sniegušas klientam konsultāciju pakalpojumus vai bijušas ar to darba attiecībās. Par to atbildes ziņojumā jāinformē sūdzības vai apelācijas iesniedzējs.

Sūdzības un apelācijas, kuras izsaka tiesiski deleģētas iestādes, izskata valdes loceklis.

Sūdzības, kas saistās ar līgumu izpildi, tiek izskatītas likumdošanā noteiktajā kārtībā.

Sūdzības par informācijas izpaušanu, kas radījusi kādai no pusēm materiālos vai morālos zaudējumus, izskata tiesas ceļā, ja puses nevar vienoties sarunu ceļā.

Sūdzību par institūcijas sertificēto klientu izmeklē institūcijas vadītājs. Par notikušo jāziņo klientam un nepieciešamības gadījumā jāveic sertificētās vadības sistēmas efektivitātes novērtējums. Sadarbības laikā visa iegūtā informācija uzskatāma par konfidenciālu. Institūcija kopā ar klientu un sūdzības iesniedzēju vienojas, vai un kādā mērā sūdzības priekšmets un risinājums jādara zināms sabiedrībai.

Izmeklēšanas gaitā atbildīgajām personām ir jāvāc un jāpārbauda visa nepieciešamā informācija, lai pārliecinātos par sūdzības vai apelācijas pamatošību un patiesajiem apstākļiem.

4. Lēmumu pieņemšana un ziņošana

Ja pēc sūdzības vai apelācijas izskatīšanas konstatēts, ka tā apstiprinājusies, institūcija veic atbilstošas korektīvās darbības, kas nepieļautu sūdzību ierosinošo iemeslu atkārtošanos.

Visas sūdzības un apelācijas tiek izskatītas un atbilde iesniedzējam par izmeklēšanas gaitu un rezultātiem tiek sniegta viena mēneša laikā no to saņemšanas. Ja objektīvu iemeslu dēļ noteiktajā laikā nav iespējams sniegt atbildi, par to tiek paziņots sūdzības vai apelācijas iesniedzējam.

Par visām sūdzībām un apelācijām, to izmeklēšanas gaitu, lēmumiem un pieņemtajiem korektīvajiem pasākumiem tiek uzturēti pieraksti.

Saņemtā sūdzība vai apelācija, tās izmeklēšanas gaita un lēmumi nav uzskatāmi par iemeslu jebkāda veida diskriminējošām darbībām.

LRTDEA - TUV Rheinland grupa
Sistēmu sertifikācijas institūcija

