

Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība

1. Mērķis:

- nodrošināt pārskatāmu sūdzību un apelāciju izskatīšanas procesu, paaugstinot sabiedrības uzticēšanos uzņēmuma 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 uzņēmuma darbību, bezdarbību vai tās sertificēto klienta pārvaldības sistēmu, produktu, procesu vai personālu.

Apelācija – klienta lūgums uzņēmumam atkārtoti izskatīt lēmumu, ko tas pieņēmis attiecībā uz konkrēto objektu.

2. Sūdzību, apelāciju iesniegšana

Sūdzības, apelācijas vai priekšlikumus var iesniegt ikviens persona izmantojot jebkurus SIA „LRTDEA” - TUV Rheinland grupa mājas lapā norādītos tālruņus un e-pasta adreses, kā arī ziņot mutiski.

Visas iesniegtās sūdzības un apelācijas tiek reģistrētas un saglabātas, par ko nekavējoties tiek ziņots uzņēmuma valdes loceklim un attiecīgās struktūrvienības vadītājam.

3. Izskatīšanas kārtība

Saņemot sūdzību vai apelāciju uzņēmums pārbauda, vai tā attiecas uz tā struktūrvienību darbībām, un, ja tas tā ir, izskata iesniegto sūdzību. Uzņēmums 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.

Sūdzības par sertificētajiem klientiem izmeklē attiecīgās institūcijas vadītājs. Par sūdzības saņemšanu jāziņo klientam un nepieciešamības gadījumā jāveic sertificētās pārvaldības sistēmas, produkta, procesa vai personas 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 jāvēc un jāpārbauda visa nepieciešamā informācija, lai pārliecinātos par sūdzības vai apelācijas pamatotību un patiesajiem apstākļiem.

4. Lēmumu pieņemšana un ziņošana

Ja pēc sūdzības vai apelācijas izskatīšanas konstatēts, ka tā apstiprinājusies, uzņēmums un/vai attiecīgā institūcija veic atbilstošas korektīvās darbības, kas nepieļautu to 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.

Apstiprinu,
SIA "LRTDEA" – TUV Rheinland grupa
Valdes loceklis J.Čerņavskis