

Latvijas Arhitektu savienības Certificēšanas centra nolikums „Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība”

Rīgā, 2008.gada 27.jūnijā, grozījumi 08.09.2008

1. MĒRĶIS

Nolikums nosaka Certificēšanas centrā saņemto sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtību.

2. APRAKSTS

2.1. Vispārējā daļa

Pie sūdzībām un apelācijām tiek pieskaitītas visas pretendenta, kandidāta vai sertificētas personas, viņu darba devēju un citu ieinteresēto pušu sūdzības vai lūgumi Certificēšanas centram pārskatīt jebkuru nelabvēlīgu lēmumu, kuru ir pieņēmis Certificēšanas centrs attiecībā pret vēlamo sertificēšanas statusu, kā arī par korektīvām darbībām attiecībā uz Certificēšanas centru vai uz jebkuru tā klientu. Uz mutiskām sūdzībām atbild mutiski, mutiskas apelācijas neizskata.

2.2. Sertifikāta pretendenta vai kandidāta sūdzību un apelāciju izskatīšana

Ja pretendents/kandidāts uzskata, ka viņa prasmes un zināšanas nav atbilstoši novērtētas, nav ievērota sertificēšanas shēma vai kritēriji tad:

- sūdzību/apelāciju mēneša laikā var iesniegt rakstiskā veidā Centra vadītājam;
- kvalitātes vadītājs reģistrē to Certificēšanas centra „Korektīvo/preventīvo pasākumu un klientu sūdzību reģistrā”;
- sertificēšanas komisijas priekšsēdētājs 2 nedēļu laikā pārbauda sūdzību/apelāciju pamatotību un par pārbaudes rezultātu informē Centra vadītāju, kurš rakstiski atbild sūdzības iesniedzējam;
- lēmumu par sūdzību/apelāciju pamatotību un veicamos darbus tās izskatīšanai reģistrē Kvalitātes vadītājs „Korektīvo/preventīvo pasākumu un klientu sūdzību reģistrā”;
- ja sūdzība/apelācija ir pamatota, tad mutiski vienojas ar kandidātu par veicamajiem pasākumiem un termiņiem apelācijas tālākai izskatīšanai un sertifikāta piešķiršanai.
- Pamatotas sūdzības/apelācijas gadījumā izskata korektīvo pasākumu nepieciešamību, atbilstoši Rokasgrāmatas 07 nodaļā izklāstītai kārtībai.
- Gadījumā, ja kandidātu neapmierina Certificēšanas centrā veiktie sūdzības/apelācijas pārbaudes rezultāti, viņam ir tiesības vērsties pie LAS vai Centra padomes. Sūdzību/apelāciju izskata Certificēšanas centra noteiktā kārtībā. Strīdus jautājumus starp Certificēšanas centru un klientu risina atbilstoši pastāvošajiem normatīvajiem aktiem.
- Ja sūdzības/apelācijas attiecas uz sertificēšanas kārtību, kura ietilpst akreditācijas sfērā, un puses nevar vienoties, tad kandidātam ir tiesības griezties ar sūdzību akreditācijas institūcijā.

2.3. Citu ieinteresēto pušu sūdzību un apelāciju izskatīšana

Ja kādai ieinteresētai pusei ir iebildumi par Centra veikto darbību vai pretenzijas par sertifikāta izsniegšanas pamatotību tad:

1. sūdzību, pretenziju vai reklamāciju iesniedz rakstiskā veidā Centra vadītājam;
2. Kvalitātes vadītājs reģistrē to Certificēšanas centra „Korektīvo/preventīvo pasākumu un klientu sūdzību reģistrā”;
3. Centra vadītājs nosaka sūdzības būtību, ja sūdzība ir par sertificēta arhitekta pārkāpumiem, tad šo sūdzību nodot Centra padomei. Pārējos gadījumos sūdzību izskata sūdzības būtību un atbild sūdzības iesniedzējam 1 mēneša laikā;
4. lēmumu par sūdzību pamatotību un veicamos darbus tās izskatīšanai reģistrē Kvalitātes vadītājs „Korektīvo/preventīvo pasākumu un klientu sūdzību reģistrā”;
5. sūdzības iesniedzējam nosūta rakstisku atbildi ar informāciju par pieņemto lēmumu un korektīviem pasākumiem, ja tādi ir.
6. Pamatota sūdzību/apelāciju gadījuma izskata korektīvo pasākumu nepieciešamību, atbilstoši Rokasgrāmatas 07 nodaļā izklāstītai kārtībai.
7. Gadījumā, ja sūdzības/apelācijas iesniedzēju neapmierina Certificēšanas centrā veiktie sūdzības/apelācijas pārbaudes rezultāti, viņam ir tiesības vērsties pie LAS vai Centra padomes. Sūdzību/apelāciju izskata Certificēšanas centra noteiktā kārtībā.

Strīdus jautājumus starp Certificēšanas centru un klientu atrisina atbilstoši pastāvošajai likumdošanai.

- Ja sūdzības/ apelācijas attiecas uz sertificēšanas kārtību, kura ietilpst akreditācijas sfērā, un puses nevar vienoties, tad sūdzības/ apelācijas iesniedzējam ir tiesības griezties ar sūdzību/apelāciju akreditācijas institūcijā.

3. ATSAUCES UN SAISTOŠIE DOKUMENTI

„Korektīvo/preventīvo pasākumu un klientu sūdzību reģistrs”.