	N o l i k u m s		NL 02_3
	SŪDZĪBU UN APELĀCIJU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA		Lapa 1 no 2 Izmaiņas Nr. 3
Izstrādāja: E.Rožulapa		Apstiprināja: E.Timofejevs	
Datums: 18.02.2015.		Datums: 18.02.2015.	

1. MĒRĶIS

Noteikt Sertificēšanas centrā (turpmāk SC) saņemto sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtību.

2. APRAKSTS

2.1. Vispārīgā daļa

Par apelācijām tiek uzskatītas:

- pretendenta, kandidāta vai sertificētas personas, viņu darba devēju un citu ieinteresēto pušu sūdzības vai lūgumi SC pārskatīt pieņemtos lēmumus sertificēšanas sakarā,
- pretendenta, kandidāta vai sertificētas personas, viņu darba devēju un citu ieinteresēto pušu lūgumi un ierosinājumi par korektīvām darbībām attiecībā uz Sertificēšanas centra veicamajām darbībām, vai pieņemamajiem lēmumiem,

Par sūdzībām tiek uzskatītas:


- pasūtītāju, valsts un pašvaldības institūciju un citu trešo personu sūdzības un iesniegumi par sertificēto arhitektu profesionālo vai amatpersonas darbību,

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 apelāciju mēneša laikā var iesniegt rakstiskā veidā Ekonomikas ministrijā. Saņemot informāciju par apelāciju no Ekonomikas ministrijas;

1. lietvedis reģistrē to Sertificēšanas centra „klientu sūdzību reģistrā”;
2. SC vadītājs izskata apelāciju pēc būtības, noskaidro citu iesaistīto pušu viedokļus, pieprasa papildus informāciju un atzinumus, kā arī nepieciešamības gadījumā nozīmē ekspertu sūdzības izvērtēšanai.
3. Pamatojoties uz saņemto informāciju un slēdzieniem SC vadītājs rakstiski atbild apelācijas iesniedzējam un Ekonomikas ministrijai par pieņemto lēmumu;
4. lēmumu par apelāciju un veicamos darbus tās izskatīšanai reģistrē Kvalitātes vadītājs Korektīvo/preventīvo pasākumu un lietvedis klientu sūdzību reģistrā;
5. ja apelācija ir pamatota, tad mutiski vienojas ar kandidātu par veicamajiem pasākumiem un termiņiem apelācijas tālākai izskatīšanai un sertifikāta piešķiršanai.
6. Pamatotas apelācijas gadījumā izskata korektīvo pasākumu nepieciešamību, atbilstoši Rokasgrāmatas 07 nodaļā izklāstītai kārtībai.
7. Gadījumā, ja kandidātu neapmierina Sertificēšanas centrā veiktie apelācijas pārbaudes rezultāti un pieņemtie lēmumi, viņam ir tiesības vērsties pie SC padomē. Strīdus jautājumus starp Sertificēšanas centru un klientu risina SC Padome. Ja risinājums netiek panākts, domstarpības risināmas atbilstoši pastāvošajiem normatīvajiem aktiem.

	N o l i k u m s	
	SŪDZĪBU UN APELĀCIJAS IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA	
	NL 02	Lapa 2 no 2 Izmaiņas Nr. 2

8. Ja apelācija 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 izskatīšana

Pasūtītāju, valsts un pašvaldības institūciju un citu trešo personu sūdzības un iesniegumi par sertificēto arhitektu profesionālo vai amatpersonas darbību tiek izskatītas sekojošā kārtībā:

1. sūdzību, pretenziju vai reklamāciju iesniedz rakstiskā veidā SC vadītājam;
2. lietvedis reģistrē to Sertificēšanas centra „klientu sūdzību reģistrā”;
3. SC vadītājs izskata sūdzību pēc būtības, noskaidro citu iesaistīto pušu viedokļus, pieprasa papildus informāciju un atzinumus, kā arī nepieciešamības gadījumā nozīmē ekspertu sūdzības izvērtēšanai.
4. Atkarībā no sūdzības rakstura SC vadītājs var lūgt SC padomes slēdzienam pieņemamā lēmuma sakarā,
5. Pamatojoties uz saņemto informāciju un slēdzieniem SC vadītājs rakstiski atbild sūdzības iesniedzējam par pieņemto lēmumu;
6. lēmumu par sūdzību un veicamos darbus tās izskatīšanai reģistrē lietvedis klientu sūdzību reģistrā;
7. Gadījumā, ja sūdzības iesniedzēju neapmierina SC veiktie sūdzības pārbaudes rezultāti un pieņemtie lēmumi, viņam ir tiesības vērsties pie SC padomē. Strīdus jautājumus starp Sertificēšanas centru un sūdzības iesniedzēju risina SC Padome. Ja risinājums netiek panākts, domstarpības risināmas atbilstoši pastāvošajiem normatīvajiem aktiem.

3. ATSAUCES UN SAISTOŠIE DOKUMENTI

- „Korektīvo/preventīvo pasākumu reģistrs”
- „ klientu sūdzību reģistrs”.