	Nolikums	NL 02_5
	<b>SŪDZĪBU, APĒLĀCIJU UN IEROSINĀJUMUIZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA</b>	Lapa 1 no 2 Izmaiņas Nr. 5
Izstrādāja: A. Tomariņa	Apstiprināja: E. Timofejevs	
Datums: 11.10.2018.	Datums: 06.11.2018.	

## 1. MĒRĶIS

Noteikt Certificēšanas centrā (turpmāk SC) saņemto sūdzību, apelāciju un ierosinājumu izskatīšanas kārtību.

## 2. APRAKSTS

### 2.1. Vispārīgā daļa

Par apelācijām tiek uzskatītas:

- pretendenta vai sertificētas personas lūgums SC pārskatīt pieņemtos lēmumus sertificēšanas sakarā.

Par sūdzībām tiek uzskatītas:

- Organizācijas vai indivīda neapmierinātības rakstiska izpausme SC attiecībā uz sertificēto personu profesionālo darbību,
- publiskā vidē pausta informācija, kas norāda uz sertificētas personas iespējamu profesionālu vai ētikas pārkāpumu.

Uz mutiskām sūdzībām atbild mutiski, mutiskas apelācijas neizskata.

### 2.2. Sertifikāta pretendenta vai kandidāta sūdzību un apelāciju izskatīšana


Ja pretendents uzskata, ka viņa prasmes un zināšanas nav atbilstoši novērtētas, nav ievērota sertificēšanas shēma vai kritēriji, tad apelāciju mēneša laikā pēc lēmuma pieņemšanas 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 SC vadītāja vietnieks Korektīvo/preventīvo pasākumu reģistrā un lietvedis klientu sūdzību reģistrā;
5. ja apelācija ir pamatota, tad mutiski vienojas ar pretendentu 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.

### 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”;

	N o l i k u m s	NL 02
	<b>SŪDZĪBU UN APELĀCIJAS IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA</b>	Lapa 2 no 2 Izmaiņas Nr. 5

3. SC vadītāja vietnieks 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 vadītāja vietnieks var lūgt SC padomes slēdzieni pieņemamā lēmuma sakarā,
5. Pamatojoties uz saņemto informāciju un slēdzieniem SC vadītāja vietnieks rakstiski informē sūdzības iesniedzēju 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.

#### 2.4. Ierosinājumi

Rakstiski ierosinājumi tiek izskatīti SC administrācijā, ekspertu vidū vai SC padomē atbilstoši ierosinājumu būtībai.

### 3. ATSAUCES UN SAISTOŠIE DOKUMENTI

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