



Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību
"SERTIFIKĀCIJAS UN TESTĒŠANAS CENTRS"
Reģ. Nr. 40003025542

Dārza iela 12, Priekuļi, Priekuļu pagasts, Priekuļu novads, LV-4126
Tālrunis: 64130013. Fakss: 64130010
E-pasts: info@stc.lv Mājas lapa: www.stc.lv

APSTIPRINĀTS
VSIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"
2018. gada 21. marta kvalitātes grupā
Prot. Nr. 11/3-11

Iesniegumu (sūdzību, apelāciju, ierosinājumu) izskatīšanas PROCEDŪRA

Priekuļu novada Priekuļu pagastā

2018. gada 21. martā

1. VISPĀRĪGIEM NOTEIKUMI

- 1.1. Procedūras mērķis – noteikt vienotu kārtību, kādā Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs" (turpmāk-STC) iesniegumu - sūdzību un apelāciju izskatīšanu.
- 1.2. Procedūras prasības ir saistošas visiem darbiniekiem.

2. SAISTOŠIE ĀRĒJIE NORMATĪVIE AKTI

- 2.1. LVS EN ISO/IEC 17020:2013 "Atbilstības novērtēšana. Prasības dažāda veida institūcijām, kas veic inspekciju";
- 2.2. LVS EN ISO/IEC 17025:2005 "Testēšanas un kalibrēšanas laboratoriju kompetences vispārīgās prasības";
- 2.3. LVS EN ISO/IEC 17065:2013 "Atbilstības novērtēšana. Prasības institūcijām, kas sertificē produktus, procesus un pakalpojumus".

3. DEFINĪCIJAS

- 3.1. *Iesniedzējs – jebkura fiziska vai juridiska persona.*
- 3.2. *Iesniegums – dokuments, kurā ietverts STC kompetencē esošs lūgums, priekšlikums, jautājums, sūdzība vai apelācija.*
- 3.3. *Sūdzība – veids, kādā fiziska persona vai organizācija informē STC par savu neapmierinātību saistībā ar STC darbībām.*
- 3.2. *Apelācija – klienta lūgums pārskatīt jebkuru lēmumu, kuru STC ir pieņēmusi attiecībā uz klienta, objekta statusu.*

4. IZSKATĪŠANAS TERMIŅI

- 4.1. *STC iesniegumus izskata saprātīgā termiņā, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas. Ja STC*

konstatē, ka iesnieguma izskatīšanai būs nepieciešams vairāk laika, tā par to informē iesniedzēju.

5. IESNIEGŠANAS KĀRTĪBA

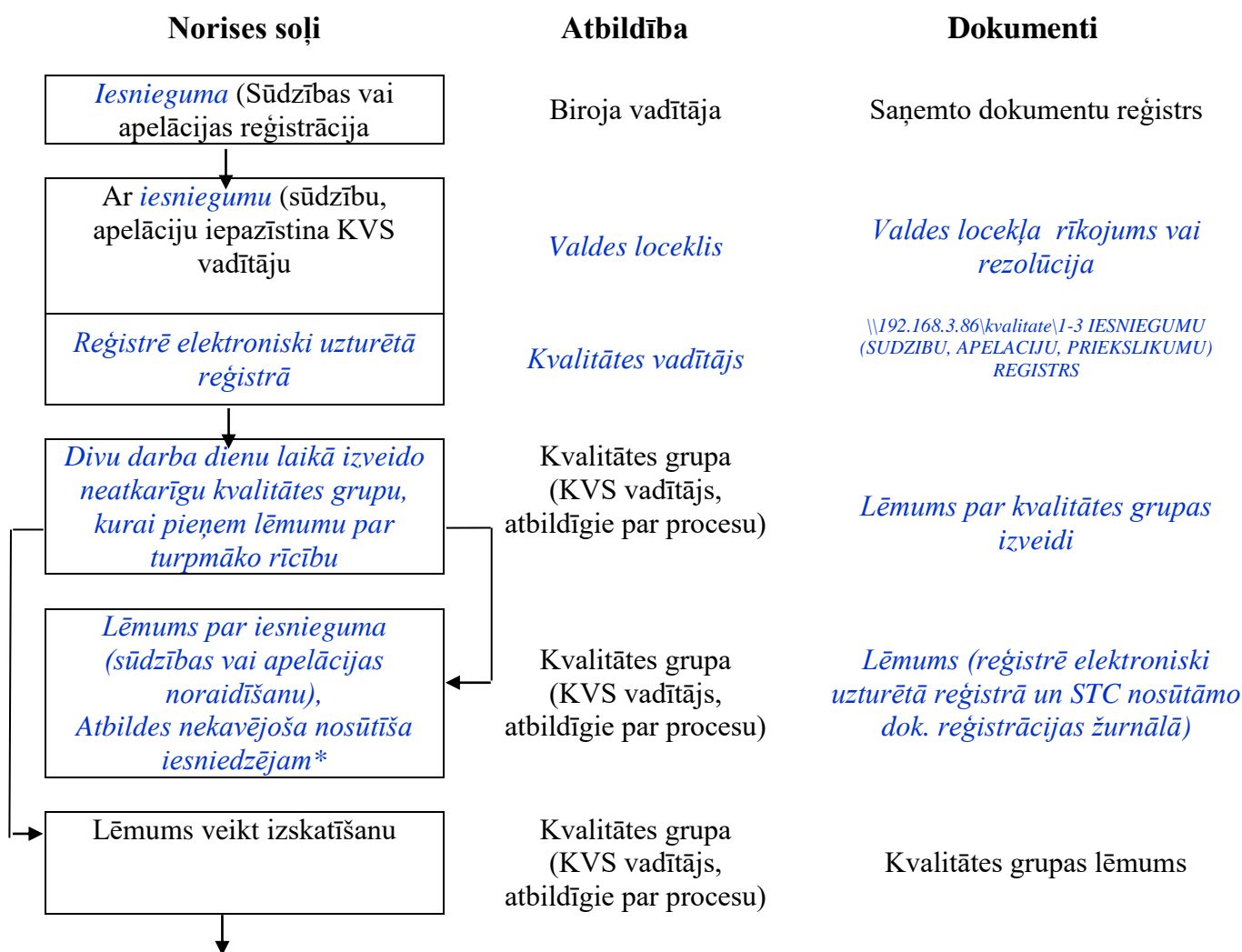
Izskatīšanā nepiedalās personāls, kurš pēdējo 2 gadu laikā ir bijis iesaistīts apelācijas priekšmetā.

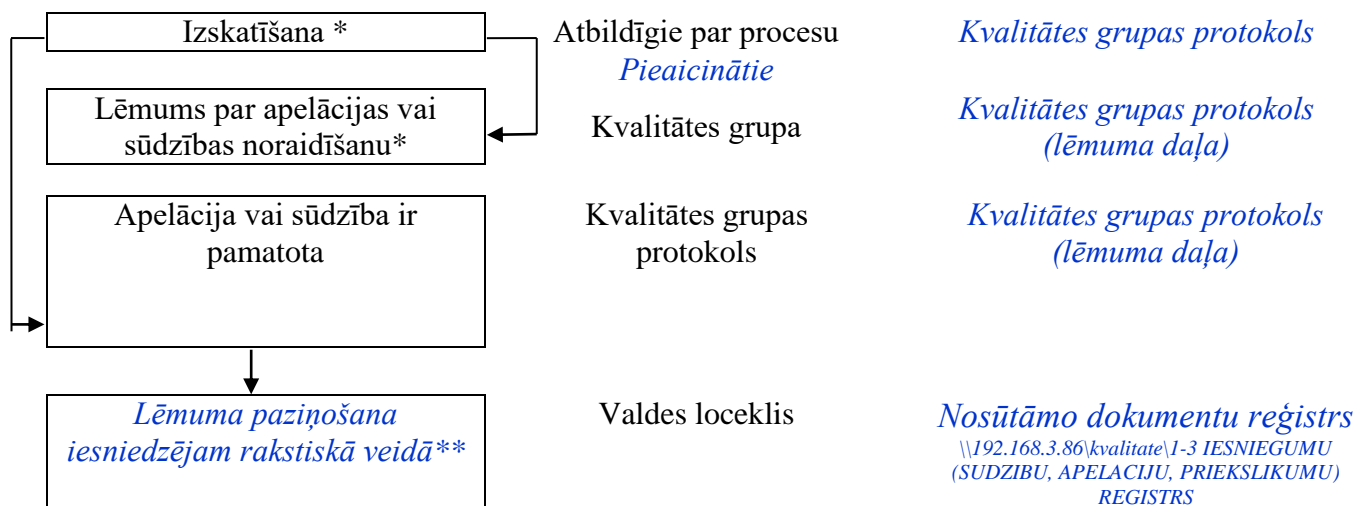
Mutvārdu iesniegumu, attiecīgais STC darbinieks, kurš to saņem, noformē rakstveidā, reģistrē STC saņemto dokumentu reģistrā, nosūta tā kopiju iesniedzējam.

Anonīmus iesniegumus STC atstāj bez izskatīšanas.

Procedūra ir pieejama jebkurai ieinteresētajai pusei www.stc.lv

Norises shēma un atbildības sadalījums





* *Kvalitātes grupas vienojas, ka uz iesnieguma izskatīšanas sanāksmi var pieaicināt iesniedzēju vai to pilnvaroto pārstāvi, padomes locekļus, piesaistītus kompetentus speciālistus, par to iepriekš rakstiski informējot iesniedzēju.*

** *Ja STC pieņemtais lēmums attiecībā uz sūdzību, iesniedzēju neapmierina, lēmuma apstrīdēšana secīgi 30 dienu laikā VSIA „Sertifikācijas un testēšanas centrs” valdē. Ja valdes pieņemtais apelācijas lēmums attiecībā uz apelāciju, iesniedzēju neapmierina, lēmuma apstrīdēšana secīgi 30 dienu laikā tiesā atbilstoši LR normatīvajiem aktiem.*