


Andris Strazdiņš
2021. gada 20. decembris

NI-04
NOTEIKUMI
PAR APELĀCIJU UN SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBU.

SIA METRIO Personu sertifikācijas centrs (turpmāk – Centrs) veic apelāciju un sūdzību izskatīšanu un uzskaiti.

1. IEVADS

- 1.1. Apelācija - pretendenta, kandidāta vai sertificētas personas lūgums pārskatīt nelabvēlīgu lēmumu, kuru ir pieņēmis sertifikācijas centrs attiecībā uz viņas/viņa vēlamo sertifikācijas statusu.
- 1.1.1. Apelācijas tiek pieņemtas tikai rakstiskā formā iesniedzot personīgi, nosūtot pa pastu vai e-pastā, tos atbilstoši noformējot.
- 1.1.2. Nelabvēlīgs lēmums var būt :
- par atteikumu pieņemt kandidāta pieteikumu;
 - par atteikumu turpināt novērtēšanas procesu;
 - par sertifikācijas eksāmena rezultātiem;
 - par eksaminācijas komisijas pieņemto lēmumu;
 - *par negatīvu sertifikācijas lēmumu.*
- 1.2. Sūdzības - no apelācijas atšķirīga jebkuras organizācijas vai personas neapmierinātības izpausme sertifikācijas centram attiecībā uz centra vai sertificētas personas darbībām, uz kuru tiek gaidīta atbilde.
- 1.2.1. Sūdzības tiek pieņemtas rakstiski iesniedzot personīgi, nosūtot pa pastu vai e-pastā.
- 1.2.2. Elektroniski nosūtīta sūdzību izskata, jā tā parakstīta ar e-parakstu. Centrs vienas darba dienas laikā informē iesniedzēju par tās saņemšanu.
- 1.3. Centrs:
- 1.3.1. izvērtē apelācijas vai sūdzības pamatotību;
- 1.3.2. izskata visus saistītos apstākļus, veiktās darbības un to atbilstību sertifikācijas kritērijiem un likumdošanas prasībām;
- 1.3.3. sagatavo un sniedz apelācijas vai sūdzības iesniedzējam atbildi;
- 1.3.4. uztur apelāciju vai sūdzību reģistru
- 1.3.5. veic nepieciešamās korektīvās un preventīvās darbības atklāto neatbilstību novēršanai (saskaņā ar apstiprināto procedūru).

2. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

- 2.1. Sūdzībā jānorāda iesniedzēja vārds, uzvārds (juridiskai personai - nosaukums), dzimšanas dati (reģistrācijas Nr.) deklarētā dzīves vieta (juridiskā adrese), vieta, datums un tā jāparaksta ar iesniedzēja parakstu. Ja dati nav pilnīgi, tiek paziņots iesniedzējam un sūdzība netiek izskatīta.
- 2.2. Ja dati nav pilnīgi, tiek paziņots iesniedzējam un sūdzība tiek izskatīta, atbilstoši šiem noteikumiem.

- 2.3. Nepilnīgi iesniegta sūdzība vai sūdzība, kas izteikta mutiski, tiek izskatīta atbilstoši šo noteikumu prasībām, bet uz to netiek sniegta atbilde.
- 2.4. Sūdzības izskata un sniedz atbildi saprātīgā termiņā, bet ne vēlāk kā 30 dienu laikā no tās saņemšanas. Gadījumā, ja šo 30 dienu skaitā ir valsts svētku dienas, tad šis termiņš automātiski tiek pagarināts par valsts svētku dienu skaitu. Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 dienu termiņu nav iespējams ievērot, par to e-pastā paziņo sūdzības iesniedzējam, norādot atbildes sniegšanas termiņu.
- 2.5. Ja no vairākām personām saņemta kopīga sūdzība atbildi nosūta tai personai, kura sūdzību parakstījusi pirmā, ja iesniedzēji nav norādījuši citu personu
- 2.6. Neatkarīgi no tā, kas ir pieņēmis sūdzību to izskata un atbildi sniedz:
 - 2.6.1. METRIO Valdes loceklis, viņa prombūtnes laikā – Sertifikācijas centra vadītājs vai nozīmēta neatkarīga pilnvarotā persona, kas nav personiski ieinteresēta izskatīšanas rezultātā.
 - 2.6.2. ja sūdzība saņemta par Valdes loekli kā sertificēto personu - to izskata neatkarīga pilnvarotā persona, kas nav personiski ieinteresēta izskatīšanas rezultātā

3. APELĀCIJU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

- 3.1. Apelācijā jānorāda iesniedzēja vārds, uzvārds - dzimšanas dati - deklarētā dzīves vieta, vieta, datums un tas jāapstiprina ar iesniedzēja parakstu. Ja dati nav pilnīgi, tiek paziņots iesniedzējam un apelācija netiek izskatīta.
- 3.2. Apelāciju par pieņemto lēmumu var iesniegt viena mēneša laikā no pārkāpuma konstatēšanas brīža.
- 3.3. Apelāciju reģistrē „Klientu sūdzību un apelāciju reģistrs.” Ja apelācija saņemta elektroniski, informē iesniedzēju par tās saņemšanu un Centra vadītājs informē apelācijas iesniedzēju par apelācijas izskatīšanas gaitu un iznākumu.
- 3.4. Lēmumu par apelācijas pamatotību un veicamos darbus reģistrē „Klientu sūdzību un apelāciju reģistrs.”
- 3.5. Apelāciju izskata un atbildi sniedz Centra vadītājs vai Valdes loceklis, un ja nepieciešams pieaicina noteiktās jomas pārstāvi, kas nav ieinteresēts izskatīšanas rezultātā.
Lēmumu pieņem bez ieinteresētās puses klātbūtnes.
- 3.6. Apelācija tiek izskatīta 14 dienu laikā no tās saņemšanas un par pārbaudes rezultātiem informē sertificētu personu rakstiski. Gadījumā, ja šo 14 dienu skaitā ir valsts svētku dienas, tad šis termiņš automātiski tiek pagarināts par valsts svētku dienu skaitu.
- 3.7. Ja apelācija ir pamatota, tad mutiski vienojas ar iesniedzēju par veicamajiem pasākumiem un termiņiem apelācijas tālākai izskatīšanai un sertifikāta piešķiršanai.
- 3.8. Centra vadītājs iesniedz paziņojumu apelācijas iesniedzējam par apelācijas izskatīšanas procesa pabeigšanu.
- 3.9. Gadījumā, ja sertificētu personu neapmierina Centra veiktie apelācijas pārbaudes rezultāti, viņam ir tiesības vērsties pie Sabiedrības Valdes locekļa. Ja nepieciešams Valdes loceklis var pieaicināt noteiktās jomas pārstāvi, kas nav ieinteresēts izskatīšanas rezultātā.
- 3.10. Apelācija tiek izskatīta konstruktīvā, neietekmējamā un savlaicīgā veidā.
- 3.11. Apelācijas pieņemšana, izmeklēšana un lēmumu pieņemšana pret apelācijas iesniedzēju nedrīkst izpausties ne ar kādām diskriminējošām darbībām.

4. CITI NOTEIKUMI

- 4.1. Ja apelācijas / sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar pieņemto lēmumu, viņam ir tiesības lēmumu pārsūdzēt Sabiedrības valdes loceklim.
- 4.2. Ja sūdzība ir iesniegta par Sabiedrības rīcību vai tās vadītāju, tiek pieaicināta neatkarīga komisija.
- 4.3. Sabiedrības valdes loceklis pieaicina neatkarīgu komisiju 2 (divu) personu sastāvā, kas nav ieinteresēti izskatīšanas rezultātā.
- 4.4. Komisijas locekļiem ir augstākā izglītība nozarē un vismaz divu gadu praktiskā pieredze darba aizsardzības jomā.
- 4.5. Visus jautājumus starp Centru un apelācijas / sūdzības iesniedzēju Puses risina sarunu ceļā vai saskaņā ar LR normatīvajiem aktiem.