

PROCEDŪRA PROC.011**APELĀCIJU UN SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA****I. VISPĀRĪGIE JAUTĀJUMI**

1. Procedūra nosaka kārtību, kādā veidā sertificēšanas institūcija izskata:
 - 1.¹ Apelācijas, - kas saistītas ar pretendentu darbības sfēru sertificēšanu un sertificēto personu patstāvīgās prakses uzraudzību (turpmāk – apelācijas);
 - 1.² Sūdzības, - no apelācijas atšķirīgas jebkuras organizācijas vai indivīda neapmierinātības izpausmes attiecībā uz sertificēšanas institūciju vai sertificētas personas darbībām (turpmāk - sūdzības), uz kuru tiek gaidīta atbilde.
 - 2.¹ Mutvārdos izteiktas apelācijas neizskata. Uz mutvārdos izteiktām sūdzībām atbild mutvārdos.
 - 3.¹ Apelācijas un sūdzības iesniedz rakstveidā:
 - uz pasta adresi vai personīgi: Jāņa Asara ielā 13, Rīgā, LV 1009;
 - ar drošu elektronisko parakstu uz e-pasta adresi: info@serteks.lv.
 - 4.¹ Apelācijas un sūdzības reģistrē sertificēšanas institūcijas lietvedības sistēmā atbilstoši procedūrai "Dokumentu aprites kārtība" attiecīgi apelāciju vai sūdzību reģistrā.
2. Procedūra "Apelāciju un sūdzību izskatīšanas kārtība" vai tās grozījumi stājas spēkā nākamajā dienā pēc to publicēšanas sertificēšanas institūcijas SIA "SERTEKS" mājas lapā www.serteks.lv.

II. APELĀCIJAS IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

3. Apelācija (1.pielikums) sertificēšanas procesa ietvaros ir pretendenta vai sertificētas personas (turpmāk – persona) rakstveida lūgums pārskatīt jebkuru rīcību/lēmumu, kā ir rīkojusies/pieņēmusi sertificēšanas institūcija attiecībā uz personas vēlamu sertificēšanas statusu.
4. Saistībā ar iespējamām procedūru pārkāpumiem vai neobjektivitāti, kuru rezultātā ekspertu komisija pieņēmusi vai varēja pieņemt nelabvēlīgu lēmumu, persona var iesniegt apelāciju par šādiem aspektiem:
 - 4.1. domstarpības sertificēšanai iesniegtajos dokumentos;
 - 4.2. domstarpības par eksāmenu/testu norises procedūru vai vērtējumu;
 - 4.3. domstarpības patstāvīgās prakses uzraudzībā.
5. Apelāciju izvērtē atbildīgais darbinieks. Atbildīgo darbinieku ar rīkojumu nosaka uz vienu kalendāro gadu. Atbildīgais darbinieks rakstveidā ziņo sertificēšanas institūcijas vadītājam.
6. Apelācijas sēdes protokolē (FORM.APEL.001). Protokolus glabā sešus gadus.
7. Apelācijas sēde ir atklāta.
8. Apelācijas (iesniegumus) pieņem un reģistrē sertificēšanas institūcijā atbilstoši lietvedības dokumentu aprites kārtībai. Apelāciju sākotnēji izskata sertificēšanas institūcijas Kvalitātes sistēmas vadītājs. Ja nepieciešams, desmit dienu laikā Kvalitātes sistēmas vadītājs sagatavo pieprasījumu par papildu dokumentu iesniegšanu sertificēšanas institūcijā.

9. Kvalitātes sistēmas vadītājs informācijas pārbaudi var veikt patstāvīgi vai sagatavot rīkojuma projektu par eksperta noteikšanu pārbaudes veikšanai. Pārbaudes termiņš nav ilgāks par vienu mēnesi. Pārbaudes rezultātā eksperts sagatavo sertificēšanas institūcijas vadītājam adresētu pārbaudes ziņojumu. Sākotnēji ziņojumu izvērtē Kvalitātes sistēmas vadītājs.
10. Par rezultātiem Kvalitātes sistēmas vadītājs informē sertificēšanas institūcijas vadītāju. Eksperta ziņojumu, izmantojot lietvedības aprites sistēmu, nodod visiem Apelācijas izskatīšanas atbildīgajam darbiniekam.
11. Kvalitātes sistēmas vadītājs piecu dienu laikā organizē Apelācijas sēdi, paziņojot apelācijas iesniedzējam apelācijas izskatīšanas datumu, laiku un vietu.
12. Apelāciju izskata, piedaloties apelācijas iesniedzējam.
13. Apelācijas iesniedzēja nepamatotas neierašanās gadījumā, apelāciju izskata bez apelācijas iesniedzēja klātbūtnes. Apelācijas sēdes norises laiku sertificēšanas institūcija var pārcelt, pamatojoties uz apelācijas iesniedzēja rakstveida iesniegumu un attaisnojošiem dokumentiem.
14. Apelācijas izskatīšanā atbildīgais darbinieks ievēro neitralitāti un objektivitāti.
15. Apelācijas izskatīšanā pieņem lēmumu - balsojot. Apelācijas sēdi atspoguļo protokolā (FORM.APEL.001). Protokolus glabā sešus gadus.
16. Apelācijas lēmumu apelācijas iesniedzējam paziņo viena mēneša laikā no apelācijas iesniegšanas datuma. Ja apelācijas sēdes datums, pamatojoties uz apelācijas iesniedzēja iesniegumu, tiek noteikts uz vēlāku laiku, lēmumu paziņo, ņemot vērā apelācijas sēdes pārcelšanas ilgumu.
17. Apelācijas rezultātā ir tiesības noteikt atkārtotu eksāmena vai testa kārtošānu citas Ekspertu komisijas sastāvā.
18. Apelācijas priekšmetu izskata vienu reizi. Apelācijas iesniedzējam nav tiesības par vienu un to pašu apelācijas (sūdzības) priekšmetu sertificēšanas institūcijā vērsties atkārtoti.
19. Apelācijas iesniedzējs var apstrīdēt Apelācijas lēmumu Administratīvā procesa likuma noteiktajā kārtībā:
 - 19.1. jautājumos par sertificēšanu ugunsdzēsības aparātu apkopes vietu vai kompetento personu sertificēšanu – tiesā;
 - 19.2. jautājumos par arhitektu un būvnieku sertificēšanu - Ekonomikas ministrijā;
 - 19.3. jautājumos par sertificēšanu darbībām ar ozona slāni noārdošām vielām un fluorētām siltumnīcefekta gāzēm – Valsts vides dienestā.

III. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

20. Sertificēšanas institūcija izskata sūdzības, ja tās vai daļa no tām ir sertificēšanas institūcijas SIA "Serteks" kompetencē.
21. Sūdzībā norādāmas ziņas par tā iesniedzēju (fiziskajai personai — vārds un uzvārds, kā arī adrese un, ja nepieciešams, citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesniedzēju; juridiskajai personai — nosaukums un juridiskā adrese) (2.pielikums).
22. Sūdzību iesniedz rakstveidā. Sūdzībai ja nepieciešams, pievieno dokumentu kopijas, kas apstiprina sūdzībā minētos apstākļus.

23. Sūdzību un atbilžu reģistrācijas kārtību īsteno atbilstoši sertificēšanas institūcijā noteiktajai dokumentu aprites kārtībai.
24. Izskatot sūdzību un lemjot par pasākumiem, kas veicami saistībā ar to, sertificēšanas institūcija sūdzību izskata, vadoties pēc tā satura.
25. Sūdzības izskata sertificēšanas institūcijas vadītājs vai rezolūcijā noteiktais atbildīgais darbinieks šādā kārtībā:
 - 25.1. izskata sūdzību pēc būtības, noskaidro citu iesaistīto pušu viedokļus, pieprasa papildus informāciju un atzinumus, kā arī nepieciešamības gadījumā lemj par eksperta vai cita darbinieka piesaisti sūdzības izvērtēšanai;
 - 25.2. sūdzības izskatīšanas gaitā iegūtos dokumentus, tai skaitā atzinumus, rezolūcijas, protokolus, novērojumus, novērtējumu, ar būvspeciālista profesionālo darbību saistītos dokumentus, audio un vizuālos materiālus, apkopo un glabā dokumentu aprites sistēmā sešus gadus kopā ar atbildes vēstuli, sūdzības iesniedzējam tos nesūta;
 - 25.3. atkarībā no sūdzības rakstura sertificēšanas institūcijas vadītājs var lūgt sertificēšanas institūcijas padomes slēdzienu pieņemamā lēmuma sakarā.
26. Sertificēšanas institūcijas vadītājs atbildi pēc būtības sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā sūdzībā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no sūdzības saņemšanas.
27. Ja sūdzībā sertificēšanas institūcijai izteikts aizrādījums vai neapmierinātība par tās kompetencē esošu jautājumu vai darbinieka rīcību, sertificēšanas institūcija atbildē uz sūdzību norāda apsvērumus, kas ir par pamatu šādai sertificēšanas institūcijas vai tās darbinieka rīcībai.
28. Ja privātpersona iesniegumā norādījusi, ka uz tās sūdzību nav nepieciešams atbildēt, sertificēšanas institūcija uz šādu sūdzību neatbild.
29. Atzīstot sūdzībā minēto negatīvu informāciju par pamatotu, sertificēšanas institūcija rīkojas atbilstoši attiecīgo jomu/sfēru reglamentējošai procedūrai un informē par to sūdzības iesniedzēju.
30. Sertificēšanas institūcija atstāj sūdzību bez izskatīšanas šādos gadījumos:
 - 30.1. sūdzībā nav norādīts sūdzības iesniedzējs (fiziskajai personai — vārds, uzvārds un adrese; juridiskajai personai — nosaukums un juridiskā adrese);
 - 30.2. sūdzība nav parakstīta;
 - 30.3. sūdzības saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
 - 30.4. sūdzības teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
 - 30.5. atbilde uz sūdzību ir dota iepriekš, un tās saturs attiecībā uz iepriekšējā sūdzībā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.
31. Ja sūdzības saturs neprasa atbildi pēc būtības, sertificēšanas institūcija attiecīgo sūdzību pieņem zināšanai un izmanto savā darbā atbilstoši sūdzības saturam.
32. Gadījumā, ja sūdzības iesniedzēju neapmierina sertificēšanas institūcijas veiktie sūdzības pārbaudes rezultāti un pieņemtie lēmumi, viņam ir tiesības rakstveidā vērsties sertificēšanas institūcijas Padomē. Strīdus jautājumus starp sertificēšanas institūciju un sūdzības iesniedzēju risina sertificēšanas institūcijas Padome.
33. Ja risinājums netiek panākts, domstarpības risināmas atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

1.pielikums
procedūrai Nr.PROC.011
"Apelāciju un sūdzību izskatīšanas kārtība"

Sertificēšanas institūcijai SIA "Serteks"
J.Asara ielā 13, Rīgā, LV-1009

_____ (vārds un uzvārds)

_____ (dzīvesvietas adrese)

_____ LV - _____

_____ (tālruna numurs)

_____ (e-pasts)

APELĀCIJA

Rīgā

_____._____._____
(datums)

(paraksts)

2.pielikums
procedūrai Nr.PROC.011
"Apelāciju un sūdzību izskatīšanas kārtība"

Sertificēšanas institūcijai SIA "Serteks"
J.Asara ielā 13, Rīgā, LV-1009

(fiziskajai personai — vārds un uzvārds/
juridiskajai personai — nosaukums)

(dzīvesvietas adrese/juridiskā adrese)

LV - _____

(tālruna numurs)

(e-pasts)

SŪDZĪBA

Rīgā

_____.
(datums)

(paraksts)

**APELĀCIJAS KOMISIJAS
SĒDES PROTOKOLS**
Rīgā

__ . __ . 201__

Nr. FORM.APEL.001/ _____

Komisijas izveides pamatojums:

Komisijas sēde notiek:

Komisijas sēdi vada:

Komisijas sēdē piedalās:

Komisijas sēdi protokolē:

Komisijas darbu sāk _____ :

Dienas kārtībā:

Komisija nolēma:

Komisija darbu beidz _____ :

Komisijas vadītājs

Komisijas loceklis

Protokolēja