



EN ISO/IEC 17024
S3-227

Latvijas Dzelzceļnieku biedrības Sertificēšanas centrs

Apstiprināts
ar SC izpilddirektora
2023.gada 08.jūnija
Lēmumu Nr. 5
(papildināts un rediģēts 07.11.2023.)

Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība

1. Ievads

Ikvienai fiziskajai un juridiskajai personai ir tiesības griezties institūcijā ar mutvārdu un rakstveida iesniegumiem, sūdzībām, pretenzijām, apelācijām un priekšlikumiem, kā arī saņemt atbildi pēc būtības likumdošanā noteiktajā kārtībā.

Sūdzība - jebkuras organizācijas vai indivīda neapmierinātības izpausme sertifikācijas institūcijai attiecībā uz tās darbību vai bezdarbību vai sertificētās personas darbībām, uz kuru tiek gaidīta atbilde.

Apelācija – juridiskas vai fiziskas personas, pretendenta, kandidāta vai sertificētās personas iesniegums pārskatīt jebkuru lēmumu, kuru ir pieņēmusi sertifikācijas institūcija.

2. Sūdzību un apelāciju iesniegšanas kārtība

Sūdzības vai apelācijas iesniegumā 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). Iesniegumam, ja nepieciešams, pievieno dokumentu kopijas, kas apstiprina iesniegumā minētos apstākļus.

Iesniegumu var iesniegt rakstveidā pa pastu vai elektroniskā veidā.

Sūdzību vai apelāciju iesniegumi tiek reģistrēti un nodoti SC izpilddirektoram turpmākai izskatīšanai.

3. Sūdzību un apelāciju iesniegšanas kanāli

- Pa pastu – sūtot vēstuli Latvijas Dzelzceļnieku biedrībai Dzirnau iela 147/3, Rīgā, LV-1050;
- Izmantojot E-adresi (skat. www.ldzb.lv) vai e-pasta adresi: ldzb@ldzb.lv
- Nepieciešamības gadījumā sūdzību, apelāciju iespējams iesniegt klātienē Dzirnau iela 147/3, Rīgā, LV-1050, iepriekš piesakot savu apmeklējumu pa tālruni 27868171 .

4. Sūdzību un apelāciju izskatīšana

Sūdzību izskata un sniedz atbildi ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas. Gadījumā, ja šī mēneša laikā ir valsts svētku dienas, tad šis termiņš automātiski tiek pagarināts par valsts svētku dienu skaitu. Ja atbildes sniegšanai tiek pieprasīti papildus dokumenti, kā rezultātā atbildi nevar sniegt noteiktajā laikā, par to tiek informēts sūdzības iesniedzējs.

LDzB sekretāre-lietvede informē iesniedzēju par iesnieguma saņemšanu, reģistrē lietvedības reģistrā un nodod to LDzB priekšsēdētājam izskatīšanai.

Iesniegumos, paskaidrojumos un papildus saņemtajos dokumentos sniegtā informācija un apstākļi tiek izskatīti Sūdzību izskatīšanas komisijā (turpmāk SIK) ne mazāk kā trīs SC darbinieku komisijā: SC izpilddirektora, kvalitātes vadītāja vai attiecīgās grupas vadītāja vadībā un noformēti ar protokolu, ko paraksta komisijas vadītājs (apstiprina SC izpilddirektors, ja viņš nav bijis komisijas vadītājs).

Ja iesniegums ir sūdzība par SC sertificētu būvspeciālistu, eksaminētu elektrodrošības speciālistu vai speciālistu, kuram veikts psihofizioloģiskās profesionālās piemērotības novērtējums (PPPN), SC izpilddirektors vai tā uzdevumā SC kvalitātes vadītājs iepazīstina attiecīgās grupas vadītāju (vai PPPN psihologu) par iesniegumu un pieprasa attiecīgā speciālista rakstisku paskaidrojumu par iesniegumā norādītajiem apstākļiem. Ja nepieciešams, speciālists tiek aicināts uz komisiju.

Ja iesniegums ir par SC darbinieku, SC izpilddirektors pieprasa attiecīgā darbinieka paskaidrojumu. Darbinieks nevar tikt iesaistīts komisijas lēmuma pieņemšanā.

Ja iesniegums ir apelācija par SC pieņemtu lēmumu vai par būvspeciālistu iespējamiem pārkāpumiem, SC izpilddirektors nodrošina lēmuma atkārtotu izskatīšanu SIK ne mazāk kā 3 (trīs) locekļu sastāvā, no kuriem vismaz 2 (divi) komisijas locekļi ir atbilstošajā darbības sfērā pieredzējuši, augstas kvalifikācijas būvspeciālisti.

Ja nepieciešams pieaicina papildus attiecīgās jomas darbiniekus vai uzdodot jautājumu izskatīt citiem attiecīgās jomas darbiniekiem.

Sūdzības izskatīšana par būvspeciālistu profesionālās darbības pārkāpumiem reglamentētajā sfērā notiek saskaņā ar “Nolikumu par sūdzību vai kompetences

pārbaudes iestādes rīcībā esošās informācijas izskatīšanu, sakarā ar būvspeciālista profesionālās darbības pārkāpumiem reglamentētajā sfērā”.

Lēmums tiek pieņemts, saskaņā ar Ministru kabineta (turpmāk – MK) 20.03.2018. noteikumu Nr.169 “Būvspeciālistu kompetences novērtēšanas un patstāvīgās prakses uzraudzības noteikumi” (turpmāk – MK noteikumi Nr.169), 27.09.2007. “Iesniegumu likums” noteikto.

Par SC komisijas pieņemto lēmumu tiek informēts iesnieguma iesniedzējs un persona par kuru iesniegums tika saņemts.

Ja iesnieguma iesniedzējs nepiekrīt SC pieņemtajam lēmumam un sniegtajai atbildei, tas var:

- par gadījumu, kas attiecas uz SC darbību valsts reglamentētajās sfērās – vērsties Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā no tā spēkā stāšanās dienas Administratīvā procesa likuma noteiktajā kārtībā, iesniegumu par apstrīdēšanu iesniedzot Latvijas Dzelzceļnieku biedrībā.;
- par gadījumu, kas neattiecas uz SC darbību valsts reglamentētajās sfērās vērsties ar prasību LDzB valdē.

5. Nobeiguma jautājumi

Informācija par sūdzību un apelāciju izskatīšanas rezultātiem tiek sniegta SC Konsultatīvās padomes sanāksmēs un kalpo kā pamats korektīvo vai preventīvo pasākumu veikšanai.

Visa saistītā informācija tiek apkopota SC vadības pārskatā.

LDzB SC pieņemtos lēmumus var apstrīdēt Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā.