

VADĪBAS SISTĒMAS DOKUMENTI
PALĪGPROCEDŪRA

saskaņā ar LVS EN ISO/IEC 17065: 2015 (ISO/IEC 17065: 2012)

Sūdzību un apelāciju
izskatīšanas
kārtība

DPSM-20/2

Spēkā stāšanās datums 23.05.2025.

SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic"	Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība	
Vadības sistēmas dokumenti		
Palīgprocedūra	Lappuse 2	Lapas 7
DPSM-20/2	Versija № 2	Datums 23.05.2025

1. Darbības joma

Šī kārtība nosaka principus, kritērijus un procedūras sūdzību, apelāciju un jebkura cita veida strīdu jautājumu, turpmāk – pretenziju, izskatīšanai, kas iesniegti SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic" Sertificēšanas un atbilstības novērtēšanas iestādē, turpmāk – SI.

Kārtība ir obligāta SI Apelāciju komisijas locekļiem un citiem darbiniekiem, kas tika iesaistīti pretenzijas izskatīšanas procesā.

2. Politika attiecībā uz sūdzībām un apelācijām

Politika ir izstrādāta ar mērķi - rast abpusēji pieņemamu risinājumu starp SI un tās klientiem/ sadarbības partneriem.

Ja vienošanās netiek panākta un klients/ sadarbības partneris nav apmierināts ar SI rīcību vai lēmumiem, t.sk. atbilstības novērtēšanas jomā, viņš ir tiesīgs iesniegt pretenziju SI vadībai. Iesniedzējs var būt fiziskā vai juridiskā persona, kura pieteica vai piedalījās sertifikācijas/ atbilstības novērtēšanas/ uzraudzības darba procesā vai ir ieinteresēta tā rezultātos.

Apelācijas vai sūdzības iesniegšana neaptur pieņemta lēmuma darbību.

3. Terminu un saīsinājumi

Izmantojamie termini atbilst ISO/IEC 17000:

- **SI (sertifikācijas institūcija)** - iestāde, kas veic atbilstības novērtēšanas darbības, izņemot akreditāciju;
- **TL** – testēšanas laboratorija;
- **KVS** – kvalitātes vadības sistēma.

4. Apelācijas komisijas raksturojums

4.1. Apelācijas komisijas funkcijas:

- Pretenziju izskatīšana, kas saistīti ar atteikumu no SI puses izsniegt sertifikātu vai citu atbilstības novērtēšanas apliecinājošu dokumentu.
- Pretenziju izskatīšana, kas saistīti ar jau izsniegta sertifikāta/ apliecinājoša dokumenta atsaukšanu vai apturēšanu.
- Strīdīgo jautājumu, kas var rasties starp SI un tas klientu/ sadarbības partneru, risināšana.

4.2. Prasības Apelāciju komisijai

4.2.1. Sastāvs:

- Komisijas sastāvā ir vismaz 3 cilvēki, kas nav tieši pakļauti vai citādi atkarīgi viens no otra (kas var ietekmēt objektivitāti).
- Komisijas loceklis var būt SI darbinieks vai ārējais eksperts, kas atbilst neitralitātes un kompetences prasībām.

4.2.2. Kompetences prasības:

- Komisijas locekļiem jābūt augstākajai izglītībai un/vai vismaz 3 gadu darba pieredzei sertifikācijas, atbilstības novērtēšanas vai saistītās jomās.
- Kompetences apliecinājums tiek sniegts ar sertifikātiem, diplomiem, apliecinājumiem vai pieredzes dokumentiem (piemēram, darba uzskaiti, ieteikumiem).
- Locekļiem, kas izskata tehniskus jautājumus, jābūt zināšanām par attiecīgajiem standartiem (piemēram, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17025).

4.2.3. Neatkarība un objektivitāte:

Šis dokuments ir SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic" intelektuālais īpašums, un to nedrīkst pilnībā vai daļēji reproducēt un izplatīt bez SIA rakstiskās atļaujas.

SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic"	Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 3	Lapas 7
DPSM-20/2	Versija № 2	Datums 23.05.2025

- Apelācijas komisijas locekļi nedrīkst piedalīties procesā, ja pēdējo divu gadu laikā viņi:
 - Bija iesaistīti apstrīdētā objekta sertifikācijā vai atbilstības novērtēšanā.
 - Sniedza konsultācijas sertifikācijas klientam.
 - Bija iesaistīti jebkādā interešu konfliktā ar klientu.
- Pirms darba uzsākšanas katrs dalībnieks paraksta interešu konflikta neesamības un konfidencialitātes deklarāciju.
- Interešu konflikts tiek pārbaudīts, izmantojot anketu, kurā iekļauti jautājumi par iepriekšējo mijiedarbību ar klientu, finansiālajām attiecībām vai konsultāciju pakalpojumiem.

4.2.4. Iecelšanas procedūra:

- Katrai apelācijai vai sūdzībai komisijas sastāvs tiek veidots, ņemot vērā kandidātu kvalifikāciju un neatkarību.
- Komisijas priekšsēdētājs tiek ievēlēts sanāsmē (1.pielikums) un ir atbildīgs par darba koordinēšanu.
- Komisijas sekretārs kārtot protokolus un nodrošina dokumentu apriti.

4.2.5. Ārējo ekspertu iesaistīšana:

- Ārējie eksperti tiek piesaistīti pēc nepieciešamības, ja jautājuma risināšanai nepieciešamas specializētas zināšanas.
- Eksperti tiek atlasīti, pamatojoties uz šādiem kritērijiem: darba pieredze (vismaz 5 gadi), interešu konflikta neesamība un apstiprināta kvalifikācija.
- Interešu konflikta pārbaudes procedūra ietver iepriekšējās sadarbības ar klientu analīzi un deklarācijas parakstīšanu.

4.2.6. Darba apstākļi:

- SI nodrošina komisijai piekļuvi visiem nepieciešamajiem dokumentiem un materiāliem.
- Sanāksmes notiek apstākļos, kas izslēdz administratīvu vai morālu spiedienu uz komisijas locekļiem.
- Informācijas konfidencialitāte tiek nodrošināta, parakstot neizpaušanas līgumus.

4.3. Apelācijas komisijas pienākumi

- Izskatīt pretenziju 1 mēneša laikā no tās saņemšanas un reģistrācijas dienas.
- Iepazīties ar dokumentiem ne vēlāk kā 2 darba dienas pirms sanāksmes.
- 5 darba dienu laikā pēc sanāksmes rakstiski paziņot iesniedzējam un SI vadībai par lēmumu.
- Nodrošināt objektivitāti, neitralitāti un konfidencialitāti pārskatīšanas laikā.

4.4. Apelācijas komisijas tiesības

- Nepieciešamības gadījumā pretenzijas izskatīšanai (konsultantu lomā, bez lēmuma pieņemšanas tiesībām) piesaistīt neatkarīgus ekspertus un speciālistus no trešo pušu organizācijām.
- Uzaicināt uz sanāksmēm sertifikācijas klienta pārstāvjus un citas ieinteresētās personas.
- Pieprasīt papildu dokumentus vai materiālus pārskatīšanai.

4.5. Komisijas locekļu atbildība

- Atbilstība noteiktajiem pārskatīšanas termiņiem.
- Objektivitāte, neitralitāte un kompetence lēmumu pieņemšanā.
- Savlaicīga pušu informēšana par lēmumu.
- Izskatīšanas laikā iegūtās informācijas konfidencialitāte.

4.6. SI pienākumi

- Veikt visu pretenziju uzskaiti žurnālā (3. pielikums).
- Veikt korektīvus un preventīvus pasākumus, pamatojoties uz pretenzijas izskatīšanas rezultātiem.
- Dokumentēt veiktās darbības un to efektivitāti.

SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic"	Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 4	Lapas 7
DPSM-20/2	Versija № 2	Datums 23.05.2025

- Nodrošināt apstākļus apelācijas komisijas objektīvam darbam.

5. Apelāciju, sūdzību un strīdu izskatīšanas procedūra

5.1. Vispārīgi noteikumi

- Pretenzijas tiek pieņemtas rakstiski vai pa uz SI e-pastu un reģistrēti žurnālā (3. pielikums).
- Izskatīšanas periods nav ilgāks par 1 mēnesi no reģistrācijas datuma.
- SI nodrošina procesa caurskatāmību, informējot ieinteresētās personas (tostarp akreditācijas iestādi) par procedūrām un rezultātiem.

5.2. Apelācijas izskatīšanas procedūra

1. Sertifikācijas klients iesniedz rakstisku apelāciju SI vadītājam ne vēlāk kā 1 mēneša laikā pēc lēmuma saņemšanas.
2. Vadītājs nodod pretenziju vietniekam, kurš to reģistrē un 2 nedēļas pirms sanāksmes sagatavo dokumentus (apelāciju, testa ziņojumus, tehnisko dokumentāciju, saraksti).
3. Apelācijas komisija tiek izveidota ar uzņēmuma rīkojumu (sk. 3.2. sadaļu).
4. Komisijas sēde notiek konfidenciāli, piedaloties klienta un SI pārstāvjiem, kuri pauž savu viedokli un atbild uz jautājumiem.
5. Lēmums tiek pieņemts ar balsu vairākumu slēgtā sēdē un tiek noformēts saskaņā ar veidlapu (2. pielikums).
6. Lēmums neparedz soda vai kompensācijas apjomu, bet var ietvert korektīvas vai preventīvas darbības.
7. Klients un SI tiek informēti par lēmumu 5 darba dienu laikā. Ieinteresētās personas (tostarp akreditācijas iestāde) tiek informētas pēc nepieciešamības.
8. Ja klients nepiekrīt lēmumam, viņš to var pārsūdzēt vēršoties valsts iestādēs vai tiesā.

5.3. Sūdzību izskatīšanas procedūra

1. Sūdzības iesniedz rakstiski vai pa e-pastu un tiek reģistrētas žurnālā (3. pielikums).
2. SI vadītājs vai vietnieks izskata sūdzību, nosaka tās pamatotību un izstrādā korektīvus pasākumus (saskaņā ar PSM-06).
3. Anonīmas sūdzības tiek apstrādātas līdzīgi, taču rezultāti var tikt publicēti SI tīmekļa vietnē, lai nodrošinātu darbības caurskatāmību.
4. Pieteikuma iesniedzējs (izņemot anonīmas sūdzības) 1 mēneša laikā saņem rakstisku ziņojumu par izskatīšanas rezultātiem.

5.4. Strīdu risināšanas procedūra

1. Strīdi tiek risināti pārrunu un vienošanas parakstīšanas ceļā starp SI un klientu.
2. Ja vienošanās netiek panākta, strīds tiek nodots izskatīšanai valsts tiesā.
3. Visi strīdi tiek dokumentēti žurnālā (3. pielikums), norādot veiktos pasākumus.

6. Pretenziju reģistrēšana

1. SI vadītāja vietnieks ir atbildīgs par pretenziju reģistrēšanu žurnālā (3. pielikums).
2. Reģistrētie dati tiek izmantoti, lai izstrādātu korektīvus (PSM-06) un/vai preventīvus (PSM-07) pasākumus.
3. Žurnāls un dokumentācija tiek glabāti 3 gadus.

SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic"	Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 5	Lapas 7
DPSM-20/2	Versija № 2	Datums 23.05.2025

1. pielikums (FSM-20/01)

Uz SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic" veidlapas

PROTOKOLS

" ____ " _____ 20 ____

Nr. _____

Atbilstības novērtēšanas apelācijas komisijas organizatoriskā sanāksme

Norises vieta _____
(sertifikācijas/atbilstības novērtēšanas iestādes adrese)

Saskaņā ar rīkojumu _____
(Apelācijas komisijas izveides rīkojuma Nr., datums)

Apelācijas komisijas loceklis, kas piedalās sanāksmē:

(apelācijas komisijas locekļa vārds, uzvārds, amats)

Sanāksmes priekšsēdētājs _____
(vārds, uzvārds, amats)

protokolētājs _____
(vārds, uzvārds, amats)

Dienas kārtība:

1. Apelācijas komisijas priekšsēdētāja iecelšana pieteikuma iesniedzēja (vai licences turētāja) apelācijas izskatīšanai:

(pieteikuma iesniedzēja (licences turētāja) uzņēmumam nosaukums)

iesniedzējs _____
(pilnvarotās personas vārds, uzvārds, amats)

leibildumi: _____
(leibilduma saīsināts izklāsts un pamatojums)

2. Apelācijas izskatīšanas procedūras apstiprināšana

(apelācijas izskatīšanas datums, nosacījumi materiālu nodošanai komisijas locekļiem)

nolemts:

1. Uz klausot priekšlikumus par apelācijas komisijas priekšsēdētāja izvēli:

1. _____

2. _____

Apstiprināts: iecelt par apelācijas komisijas priekšsēdētāju _____
(vārds, uzvārds, amats)

2. Uz klausīti priekšlikumi par apelācijas izskatīšanas kārtību _____
(vārds, uzvārds, amats)

Tika apstiprināta šāda apelāciju izskatīšanas procedūra:

1. Apelācijas izskatīšanas datums un laiks:
2. Materiālu iesniegšanas secība komisijas locekļiem, iesniegšanas termiņi:

Komisijas priekšsēdētājs _____
(paraksts, vārds, uzvārds, amats)

protokolētājs _____
(paraksts, vārds, uzvārds, amats)

SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic"	Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 6	Lapas 7
DPSM-20/2	Versija № 2	Datums 23.05.2025

2. pielikums (FSM-20/02)

Uz SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic" veidlapas

APSTIPRINU

SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs
ASU Baltic"
Direktors

_____ g.

Apelācijas komisijas LĒMUMS

SIA "Sertifikācijas ekspertu centrs ASU Baltic" Apelācijas komisija, kuras sastāvā:

1. Komisijas priekšsēdētājs: _____
(vārds, uzvārds, amats)

2. Komisijas locekļi: _____

Izskatot apelāciju, ko iesniedz _____
(pieteikuma iesniedzēja (licences turētāja) uzņēmuma nosaukums)

pilnvarotā persona _____
(pilnvarotas personas vārds, uzvārds, amats)

_____ (Īss problēmas apraksts)

Apelācijas izskatīšanas rezultātā tika konstatēts:

_____ (dati, kas balstīti uz apelācijas izskatīšanas rezultātiem un iesniegtajiem dokumentiem)

Secināts: _____
pozitīvs (vai negatīvs) paziņojums

Apelācijas komisijas lēmums (lēmuma saturs, korektīvie pasākumi):

Komisijas priekšsēdētājs _____
(paraksts, vārds, uzvārds)

Apelācijas komisijas locekļi: _____
(paraksts, vārds, uzvārds, amats)

ŽURNĀLS
apelāciju, sūdzību un strīdu reģistrēšanai

Nr. p.k.	iesniedzējs (sūdzības, apelācijas vai strīda iniciators)	Datums	Jautājuma/ neatbilstības saturs	Apelācijas komisijas sastāvs, lēmuma numurs	Veiktie pasākumi	Izpildītāja (atbildīgas struktūras vadītāja) paraksts
1	2	3	4	5	6	7