

# Pretenziju izskatīšanas kārtība

Pretenziju izskatīšanas procedūra (turpmāk tekstā – “procedūra”) nosaka kārtību kādā saņem, novērtē un pieņem lēmumus par sūdzībām un apelācijām par sertifikācijas lēmumiem, kas saistītas ar SIA „TEHNISKAIS CENTRS” Neatkarīgais Personāla Sertificēšanas Centrs (tālāk - NPSC) darbību.

Procedūra attiecas uz jebkuras organizācijas vai indivīda sūdzībām un pretendenta, kandidāta vai sertificētas personas apelācijām.

**Apelācija** – pretendenta, kandidāta vai sertificētas personas lūgums pārskatīt jebkuru lēmumu, kuru ir pieņēmusi sertifikācijas institūcija attiecībā uz viņas/viņa vēlamo sertifikācijas statusu.

**Sūdzība** – no apelācijas atšķirīga jebkuras organizācijas vai indivīda neapmierinātības izpausme sertifikācijas institūcijai attiecībā uz tās vai sertificētās personas darbībām, uz kuru ir gaidīta atbilde.

Saņemtos sūdzības un apelācijas reģistrē „Iesniegumu un pretenziju reģistrācijas žurnālā”. Sūdzības un apelācijas tiek pieņemtas rakstiskā veidā. Tās pieņem, reģistrē un iepriekšēju izpēti veic NPSC vadītāja nozīmēta persona. Atkarībā no satura NPSC vadītājs tās izskata un izvērtē, kopā ar kompetentiem darbiniekiem. Visas sūdzības un apelācijas ir izskatītas konstruktīvā, neietekmējamā un savlaicīgā veidā. Atbildi paraksta NPSC vadītājs.

Ja pretenzijas iesniedzējs ir neapmierināts ar tās izskatīšanu un sniegto atbildi, viņš ir tiesīgs pieprasīt neatkarīgu ekspertu piesaisti un/vai ziņot par to akreditācijas institūcijai.

## Apelācijas:

- Apelācijas tiek izskatītas un atbilde iesniedzējam sagatavota ne ilgāk par 10 dienām pēc reģistrēšanas.
- NPSC ir atbildīgs par visiem lēmumiem visos apelāciju izskatīšanas procesa līmeņos. NPSC nodrošina, ka lēmuma pieņemšanas personāls, kas nodarbojas ar apelācijas izskatīšanu, ir cits, nevis tas, kas ir iesaistīts lēmumā, par kuru ir apelācija.
- Ja apelāciju izskatot, apstiprinās tās pamatotība, NPSC vadītājs pieņem lēmumu par sertificēšanas atkārtošānu un/vai izmaiņām NPSC darbu norisē un dokumentācijā.
- Apelācijas pieņemšana, izmeklēšana un lēmumu pieņemšana pret apelācijas iesniedzēju neizpaužas ne ar kādām diskriminējošām darbībām. NPSC apstiprina apelācijas saņemšanu un nodrošina apelācijas iesniedzēju ar ziņojumiem par apelācijas izskatīšanas gaitu un iznākumu. NPSC sniedz formāls paziņojums apelācijas iesniedzējam par apelācijas izskatīšanas procesa pabeigšanu.

## **Sūdzības:**

- Sūdzības tiek izskatītas, un atbilde iesniedzējam sagatavota ne ilgāk par 30 dienām pēc reģistrēšanas.
- NPSC ir atbildīgs par visas sūdzības validēšanai nepieciešamās informācijas iegūšanu un verificēšanu. NPSC nodrošina, ka lēmumu komunicē sūdzības iesniedzējam un tas pieņem vai pārskata un apstiprina personāls, kurš iepriekš nav bijis saistīts ar sūdzības priekšmetu.
- Pēc sūdzības saņemšanas NPSC apstiprina vai sūdzība ir attiecināma uz sertifikācijas darbībās, par kurām tas ir atbildīgs un ja tas tā ir, tad atbilstoši atbild. Kad vien iespējams, NPSC apstiprina sūdzības saņemšanu un sniedz pārskatu par lietas virzību un rezultātu sūdzības iesniedzējam. Kad vien iespējams, NPSC sniedz formāls paziņojums sūdzības iesniedzējam par sūdzības izskatīšanas procesa pabeigšanu.
- NPSC savlaicīgi nosūta jebkuru pamatotu sūdzību par sertificētu personu šai sertificētai personai. Process rīcībai ar sūdzībām pakļaujas konfidencialitātes prasībām, tā, kā tas attiecas uz sūdzības iesniedzēju un sūdzības priekšmetu.