

	KSSC NOLIKUMS		<b>NL 06</b>
	<b>SŪDZĪBU UN APELĀCIJU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA</b>	Versija: 03	
		Datums: 19.06.2024	

## 1. IEVADS

Šī kārtība ir izstrādāta, lai nodrošinātu godīgu, pārredzamu un efektīvu sūdzību un apelāciju izskatīšanas procesu, kas saistīts ar sertifikācijas pakalpojumiem. Sūdzības un apelācijas var iesniegt klienti, sertificētie subjekti vai citas ieinteresētās puses.

## 2. DEFINĪCIJAS

**Apelācija:** Pieteikums pārskatīt pieņemto lēmumu attiecībā uz sertifikācijas statusu vai iznākumu.

**Sūdzība:** Izteikta neapmierinātība saistībā ar sniegtajiem pakalpojumiem vai sertifikācijas procesiem.

## 3. SŪDZĪBU IESNIEGŠANAS KĀRTĪBA

3.1. Sūdzību var iesniegt rakstiski pa pastu, e-pastu vai personīgi, iesniedzot mūsu birojā.

3.2. Sūdzībā jānorāda:

- 3.2.1. Sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds, kontaktinformācija.
- 3.2.2. Sūdzības būtība un detalizēts apraksts.
- 3.2.3. Dokumentāli pierādījumi, ja tādi ir pieejami.

## 4. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA

4.1. Pēc sūdzības saņemšanas, sūdzības iesniedzējam tiks nosūtīts apstiprinājums par sūdzības saņemšanu 5 darba dienu laikā.

4.2. Sūdzību izskatīšanai tiks izveidota neatkarīga komisija, kas sastāv no trīs locekļiem, un kuri nav tieši saistīti ar izskatāmo jautājumu.

4.3. Komisija izskata sūdzību un sniedz atbildi sūdzības iesniedzējam 30 darba dienu laikā. Ja sūdzības izskatīšana prasa ilgāku laiku, sūdzības iesniedzējs tiks informētas par termiņa pagarinājumu un tā iemesliem.

## 5. APELĀCIJU IESNIEGŠANAS KĀRTĪBA

5.1. Apelāciju var iesniegt rakstiski pa pastu, e-pastu vai personīgi, iesniedzot to mūsu birojā.

5.2. Apelācijā jānorāda:

- 5.2.1. Apelācijas iesniedzēja vārds, uzvārds, kontaktinformācija.
- 5.2.2. Apelācijas būtība un detalizēts apraksts.
- 5.2.3. Iemesls, kādēļ tiek apstrīdētas pieņemtais lēmums.
- 5.2.4. Dokumentāli pierādījumi, ja tādi ir pieejami.

## 6. APELĀCIJU IZSKATĪŠANA

6.1. Pēc apelācijas saņemšanas, apelācijas iesniedzējam tiks nosūtīts apstiprinājums par apelācijas saņemšanu 5 darba dienu laikā.

6.2. Apelāciju izskatīšanai tiks izveidota neatkarīga komisija, kas sastāv vismaz no trīs locekļiem, kuri nav tieši saistīti ar izskatāmo jautājumu.

Izstrādāja:	D. Lindentāle	Lapa 1 no 2	Apstiprināja:	A. Saulītis
Datums:	19.06.2024		Datums:	19.06.2024

	KSSC NOLIKUMS		<b>NL 06</b>
	<b>SŪDZĪBU UN APELĀCIJU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA</b>	Versija: 03	
		Datums: 19.06.2024	

6.3. Komisija izskata apelāciju un sniedz atbildi apelācijas iesniedzējam 30 darba dienu laikā. Ja apelācijas izskatīšana prasa ilgāku laiku, apelācijas iesniedzējs tiks informēts par termiņa pagarinājumu un tā iemesliem.

## 7. KONFIDENCIALITĀTE UN NEATKARĪBA

7.1. Visa informācija, kas saistīta ar sūdzībām un apelācijām, tiks apstrādāta konfidencialitāti un tiks izmantota tikai attiecīgo jautājumu risināšanai.

7.2. Komisiju locekļi ir neatkarīgi un nepiedalās lēmumu pieņemšanā, ja pastāv interešu konflikts.

## 8. NOSLĒGUMS

Sertifikācijas institūcija apņemas nodrošināt, ka visas sūdzības un apelācijas tiek izskatītas godīgi un objektīvi, nodrošinot vislabākos iespējamus rezultātus visām iesaistītajām pusēm.

---

Izstrādāja: D. Lindentāle	Lapa 2 no 2	Apstiprināja: A. Saulītis
Datums: 19.06.2024		Datums: 19.06.2024