



Sūdzību un apelāciju izskatīšanas procedūra attiecībā uz elektrodrošības grupas piešķiršanu

SATURS

1. Mērķis un lietošanas joma
2. Saistītie dokumenti
3. Saīsinājumi
4. Sūdzību un apelāciju pieņemšanas kārtība
5. Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība
6. Atbildes kārtība

1. Mērķis un lietošanas joma

Noteikt rīcības un atbildīgās personas, izskatot sūdzības un apelācijas par visiem jautājumiem, kas skar elektrodrošības grupu piešķiršanas kārtību, lai novērstu konfliktsituācijas un noskaidrotu to rašanās cēloņus.

2.Saistītie dokumenti

LVS EN ISO/IEC 17024

SpecSC vadības rokasgrāmata.

3.Saīsinājumi

LEEA - Latvijas Enerģētiķu un Energobūvnieku asociācija

SpecSC - LEEA Specializētais sertifikācijas centrs

SP - LEEA Sertifikācijas Padome

SK – Shēmas komiteja

4. Sūdzību un apelāciju pieņemšanas kārtība

Pieņemtas tiek pretendentu sūdzības/apelācijas attiecībā uz elektrodrošības grupu piešķiršanas kārtību gadījumos, ja pretendents nav apmierināts ar ekspertu darbību, ir iebildumi pret viņa iesniegto dokumentu izskatīšanas rezultātiem, ir pretenzijas par eksaminācijas norisi. Sūdzība/apelācija ir jāiesniedz SpecSC vadītājam 10 dienu laikā pēc kompetences pārbaudes. Sūdzības tiek pieņemtas mutvārdos un rakstiskā veidā personīgi, pa pastu vai e-pastu, savukārt apelācijas par SpecSC pieņemtajiem lēmumiem attiecībā uz elektrodrošības grupas piešķiršanu - tikai rakstveidā. Saņemot sūdzību/apelāciju rakstveidā pa pastu vai e-pastu, SpecSC informē sūdzības/apelācijas iesniedzēju par tās saņemšanu. Sūdzības/apelācijas tiek reģistrētas īpašā reģistra žurnālā, norādot personas identifikācijas datus, dzīvesvietas vai juridisko adresi un tā jāapstiprina ar iesniedzēja parakstu. Ja šie dati nav norādīti, tiek ziņots pieteicējam un apelācija netiek izskatīta.

Sūdzībā/apelācijā minimāli iekļaujamā informācija:

- Sūdzības/apelācijas iesniedzējs (pilns fiziskās vai juridiskās personas nosaukums, adrese, kontaktpersona un kontaktārunis);
- Sūdzības/apelācijas saņēmējs;
- Sūdzības/apelācijas būtība (izklāsts lietiskā valodā);
- Sūdzības/apelācijas atbildes termiņš (vēlams);
- Sūdzības/apelācijas atbildes kārtība (vēlams).

SpecSC vadītājs saņemtās sūdzības/apelācijas secīgi reģistrē “Sūdzību reģistrācijas žurnālā”. Žurnālā tiek fiksēts sūdzības saņemšanas datums, sūdzības/apelācijas iesniedzējs, sūdzības/apelācijas saņēmējs, sūdzības/apelācijas būtība, kā arī veiktie korektīvie un preventīvie pasākumi, lai sūdzības/apelācijas neatkārtotos, norādot datumu, kad sniegta atbilde sūdzību/apelāciju iesniedzējam (skat. Pielikumu Nr.1).

5. Sūdzību un apelāciju izskatīšanas kārtība

Pēc sūdzības/apelācijas saņemšanas SpecSC vadītājs izvērtē iesniegtās sūdzības/apelācijas pamatotību un atbilstību SpecSC kompetencei. Uz mutvārdos izteiktām sūdzībām vai priekšlikumiem, ja tas iespējams, SpecSC vadītājs sniedz tūlītēju atbildi. SpecSC vadītājam jāsniedz atbilde 30 dienu laikā pēc sūdzības/apelācijas saņemšanas. Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 dienu termiņu nav iespējams ievērot, par to tiek paziņots sūdzības/apelācijas iesniedzējam. Ja sūdzības/apelācijas izskatīšanai nepieciešamas papildus ziņas, tiek noskaidrotas saziņas iespējas ar sūdzību/apelāciju iesniedzēju, un atbilde tiek sagatavota un sniegta iesniedzējam noteiktajā termiņā. Savukārt, ja SpecSC saņemta sūdzība no fiziskas vai juridiskas personas par speciālistu, kam SpecSC piešķirusi elektrodrošības grupu, tad SpecSC lūdz speciālistam, uz kuru šī sūdzība attiecas, sniegt rakstisku paskaidrojumu par radušos situāciju.

Saņemto sūdzību izskata SpecSC vadītājs un eksperts, kas nav saistīts ar sūdzību iesniedzēju. Pēc sūdzības izskatīšanas SpecSC vadītājs nosūta paziņojumu sūdzības iesniedzējam par sūdzības izskatīšanas procesa pabeigšanu.

Ja pretendents nav apmierināts ar SpecSC vadītāja lēmumu attiecībā uz elektrodrošības grupas piešķiršanu, viņš 10 dienu laikā var iesniegt apelāciju SP. Apelācijas izskata izveidota apelācijas komisija, kuras locekļi nav saistīti ar SpecSC lēmumu pieņemšanu. SP apelācijas prasība ir jāizskata 1 mēneša laikā, pieņemot lēmumu bez ieinteresēto pušu klātbūtnes. Apelācijas sanāksmes tiek protokolētas un lēmumi tiek paziņoti visām iesaistītajām pusēm 3 dienu laikā.

Visā sūdzības/apelāciju izskatīšanas procesā tiek ievērota konfidencialitāte.

6. Atbildes kārtība

Visos gadījumos sūdzības/apelācijas izskatīšanas rezultāti tiek nosūtīti sūdzības/apelācijas sniedzējam trīs dienu laikā kopš sūdzības/apelācijas izskatīšanas rezultāta. Pretenzijas sniedzējs jāinformē par sūdzības/apelācijas apstrādes rezultātiem rakstiski. Atbildi nosūta SpecSC vadītājs, pamatojoties uz izskatīšanas rezultātiem.

Ja iekšējās pārbaudes rezultāti apstiprina veikto rīcību pareizību un apmierina pretenzijas iesniedzēju, sūdzības/apelācijas izskatīšana tiek pabeigta. Ja tiek atrasti cēloņi kļūdām no LEEA SpecSC puses, SpecSC vadītājs par to ziņo sūdzības/apelācijas iesniedzējam.

Ja sūdzības/apelācijas iesniedzējs nav apmierināts ar sūdzības atbildi un rezultātu, viņš ir tiesīgs pieprasīt neatkarīgu ekspertu piesaistīšanu un salīdzinošo pārbaužu veikšanu. SpecSC vadītājs un pretenzijas iesniedzējs kopīgi izvēlas piesaistītos ekspertus vai institūcijas. To *kvalifikācijas* līmenis nedrīkst būt zemāks par institūcijas darbinieku līmeni.

Savukārt, ja sūdzība/apelācija apstiprinās un tiek atrasti cēloņi kļūdām no SpecSC puses, tiek veiktas korektīvās darbības saskaņā ar sūdzības/apelācijas būtību:

- ja apelācija attiecībā uz vadītāja lēmumu par elektrodrošības grupas piešķiršanu apstiprinās, tad SpecSC vadītājs rīkojas saskaņā ar SP lēmumu;
- ja sūdzība, ko iesniegusi fiziska vai juridiska persona par speciālistu, kam SpecSC piešķirusi elektrodrošības grupu, apstiprinās, tad tiek piesaistīta neatkarīga ekspertu komisija, kas lemj par piešķirtās elektrodrošības grupas apliecības anulēšanu.

- ja sūdzība, ko iesniedzis pretendents attiecībā uz ekspertu darbību, iesniegto dokumentu izskatīšanas rezultātiem, eksaminācijas norisi, apstiprinās, tad lieta tiek nodota izskatīšanai SK un SpecSC vadītājs rīkojas saskaņā ar SK pieņemto lēmumu.

Visi strīdi un domstarpības tiek risināti pārrunu ceļā.

Ja vienošanās netiek panākta un SpecSC veiktās darbības sūdzības/apelācijas iesniedzēju neapmierina, sūdzības/apelācijas iesniedzējs var apelēt Latvijas Republikas tiesā saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošo likumdošanu.