

SI SIA "Eiropas produkcijas, pakalpojumu un vadības sistēmu sertifikācijas aģentūra"	Sūdzību un pārsūdzību pieņemšana, izvērtēšana un izlemšana	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 1	Lapas 9
DPSM-20	Versija № 1	Datums 17.12.2021

1 Darbības joma

Šī kārtība nosaka sertifikācijas institūcijai iesniegto apelāciju, sūdzību un strīdu izskatīšanas pamatprincipus, kritērijus un kārtību un produktu atbilstības novērtēšanu, kā arī pārbaudes institūciju konstatētos trūkumus un ir obligāta apelācijas komisijas locekļiem un sertifikācijas vai sertifikācijas dalībniekiem. atbilstības novērtējumi saistībā ar pieteikuma iesniedzēju.

1.2. SI politika attiecībā uz sūdzībām un apelācijām.

SI politika strīdu risināšanā starp SI un klientu ir rast abpusēji pieņemamus risinājumus. Gadījumā, ja vienošanās ar klientu netiek panākta un klients nepiekrīt SI darbībām un/vai lēmumiem saistībā ar preču atbilstības apstiprināšanu, viņš var izteikt savu neapmierinātību (pretenziju), iesniedzot sūdzību vai apelāciju. .

Sūdzības iesniedzējs vai pārsūdzības iesniedzējs var būt fiziska vai juridiska persona, kas piedalās atbilstības atestācijas procesā vai interesējas par preču atbilstības atestācijas rezultātiem.

Sūdzības vai apelācijas iesniegšana neaptur vai neizbeidz SI pieņemto lēmumu.

2 Normatīvās atsauces

Procedūrā tika izmantotas atsauces uz šādiem dokumentiem:

PAR ATBILSTĪBAS NOVĒRTĒŠANU LIKUMS (Latvijas Vēstnesis, 139, 20.08.1996.; Latvijas Republikas Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs, 18, 26.09.1996)

LVS EN ISO / IEC 17065 Atribūti grozīti. Prasības institūtā, kas sertificēts produkts, process un pakalpojumi

ISO 9001 kvalitātes vadības sistēmas. PRASĪBAS

ISO / TR 10013 Kvalitātes vadības sistēmas dokumentācijas izstrādes vadlīnijas

ISO / IES 17000 Atbilstības novērtēšana. Terminu glosārijs un vispārīgie principi

ISO / IEC 17025 Vispārīgās prasības testēšanas un kalibrēšanas laboratoriju kompetencei

3 Pieņemamie saīsinājumi

SI - produktu sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas iestāde;

VL - testēšanas laboratorija;

SM - SI vadības sistēma.

Saskaņā ar ISO / IEC 17000 terminoloģiju:

Apelācija - atbilstības novērtēšanas objekta pieteicēja lūgums sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas institūcijai pārskatīt šīs institūcijas pieņemto lēmumu par objektu.

Sūdzība - jebkuras organizācijas vai personas neapmierinātība ar sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas institūcijas rīcību saistībā ar atbildes gaidīšanu.

Strīdīgs jautājums - jebkura cita pieteicēja vai personas domstarpības, kas izteiktas rakstiski vai mutiski par SI rīcību un pieņemtajiem lēmumiem.

SI SIA "Eiropas produkcijas, pakalpojumu un vadības sistēmu sertifikācijas aģentūra"	Sūdzību un pārsūdzību pieņemšana, izvērtēšana un izlemšana	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 2	Lapas 9
DPSM-20	Versija № 1	Datums 17.12.2021

4 Atbildība un pilnvaras.

4.1. Apelācijas komisija veic šādas galvenās funkcijas:

- izskata strīdus starp pretendentu un sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas institūciju saistībā ar atteikumu izsniegt sertifikātu (sertifikātu) un citu dokumentu;
- izskata strīdus starp pretendentu un sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas iestādi saistībā ar izsniegto sertifikātu (ražošanas sertifikātu) un citu dokumentu atsaukšanu.

4.2. Apelācijas komisijai ir pienākums:

- izskatīt pretendenta rakstveida apelāciju ne ilgāk kā viena mēneša laikā no dienas, kad tā saņemta un reģistrēta atbilstības novērtēšanas institūcijā;
- viņai iesniegto dokumentu izskatīšana ne vēlāk kā 2 dienas pirms komisijas sēdes;
- 5 dienu laikā pēc tās sēdes rakstiski paziņot pretendentam un SI par komisijas pieņemto lēmumu.

4.3. Apelācijas komisijai ir tiesības:

- neatkarīgai pieteicēja prasījumu izskatīšanai piesaistīt ekspertus un trešo personu organizāciju speciālistus;
- uzaicināt uz komisijas sēdi pretendentu uzņēmumu un citu apelācijas izskatīšanā ieinteresēto organizāciju pārstāvjus.

4.4. Apelācijas komisijas locekļi ir atbildīgi par:

- noteikto iesniegto apelāciju izskatīšanas termiņu ievērošanu;
- objektivitāti, neobjektivitāti un kompetence pārsūdzību izskatīšanā un lēmumu pieņemšanā par tām;
- pretendenta un SI informēšanas savlaicīgums par komisijas pieņemto lēmumu;
- apelāciju izskatīšanas laikā iegūtās konfidenciālās informācijas saglabāšana.

4.5. Produktu sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas institūcijai ir pienākums:

- a) reģistrē visas pārsūdzības, sūdzības un strīdus saistībā ar produktu sertifikāciju un atbilstības novērtēšanu, kā arī pasākumiem to cēloņu novēršanai;
- b) veikt nepieciešamās turpmākās darbības, pamatojoties uz VS Apelācijas komisijas darba rezultātiem;
- c) dokumentē veiktās darbības un datus par to efektivitāti.

5. Pārsūdzības procesa apraksts.

5.1. Noteikumi.

5.1.1. Pretendentam, pēc kura iesnieguma ir veikti sertifikācijas darbi, ir tiesības iesniegt rakstisku apelāciju SI vadītājam, ja nepiekrīt viņa lēmumam vai citiem strīdīgiem

SI SIA "Eiropas produkcijas, pakalpojumu un vadības sistēmu sertifikācijas aģentūra"	Sūdzību un pārsūdzību pieņemšana, izvērtēšana un izlemšana	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 3	Lapas 9
DPSM-20	Versija № 1	Datums 17.12.2021

jautājumiem. Apelāciju iesniedz ne vēlāk kā viena mēneša laikā pēc paziņojuma par lēmumu saņemšanas. Apelācijas iesniegšana neaptur lēmuma pieņemšanu.

5.1.2. Apelācija caur biroju pēc reģistrācijas tiek iesniegta SI vadītājam. Pēc iepazīšanās ar to vadītājs nosūta SI priekšnieka vietniekam, kurš reģistrē apelāciju, sagatavo visus dokumentus apelācijas izskatīšanai (apelācijas sūdzību, apliecinājuma lietu, vēstules, apelācijas komisijas sastāva projektu u.c.) un iesniedz tos SI padomē.

5.1.3. Katras apelācijas izskatīšanai SI valde izveido apelācijas komisiju, ņemot vērā tās locekļu personiskās īpašības, kvalifikāciju un praktisko pieredzi. Uz visu apelācijas komisijas pilnvaru laiku, lai nodrošinātu SI iesniegto apelāciju izskatīšanas objektivitāti un objektivitāti, ir jārada atbilstoši apstākļi komisijas darbībai, kas izslēdz iespēju uz tās locekļiem izdarīt jebkādu administratīvu vai morālu spiedienu. .. Par šādu apstākļu radīšanu ir atbildīgs SI vadītājs.

Apelācijas komisijas organizatoriskās sapulces protokola forma dota 1.pielikumā.

5.1.4. Apelācija jāizskata ne ilgāk kā viena mēneša laikā no tās saņemšanas un reģistrācijas SI.

Visas ieinteresētās personas būtu jāinformē par apelācijas procesa esamību un procedūrām, kas jāievēro.

5.1.5. Valdes locekļi nepiedalās apelācijas izskatīšanā, ja pēdējo divu gadu laikā kāds no viņiem ir bijis saistīts ar pieteicēju, kura apelācija tiek izskatīta:

- nodrošināt vai ražot tāda veida produktus, kādus tas apliecina vai apliecina atbilstību;
- pretendenta konsultēšana vai konsultēšana par veidiem, kā risināt problēmas, kas kavē sertifikāciju vai atbilstības apstiprināšanu;
- tādu pakalpojumu vai produktu nodrošināšana, kas varētu negatīvi ietekmēt sertifikācijas vai atbilstības novērtēšanas un lēmumu pieņemšanas procesa konfidencialitāti, objektivitāti un objektivitāti.

5.2. Apelāciju izskatīšanas kārtība.

5.3.1. Lai izskatītu apelāciju, SI ne vēlāk kā 2 nedēļas pirms apelācijas komisijas sēdes tai jāiesniedz šādi dokumenti:

- pieteikuma iesniedzēja apelācija;
- sarakste par strīdīgo jautājumu starp iesniedzēju un SI;
- produktu sertifikācijas vai kontroles pārbaudes protokoli, saistībā ar kuru sertifikāciju vai atbilstības novērtēšanu būtu jānotiek SI Apelācijas komisijas sēdei;
- šo produktu paraugi vai fotogrāfijas (ja nepieciešams);
- izstrādājumu tehniskā dokumentācija (ja nepieciešams);

5.3.2. Apelācijas sūdzības iesniedzējam ir tiesības piedalīties un tikt uzklautam apelācijas komisijas apelācijas izskatīšanā. Šajā gadījumā jābūt klāt SI darbiniekam, kurš veica

SI SIA "Eiropas produkcijas, pakalpojumu un vadības sistēmu sertifikācijas aģentūra"	Sūdzību un pārsūdzību pieņemšana, izvērtēšana un izlemšana	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 4	Lapas 9
DPSM-20	Versija № 1	Datums 17.12.2021

sertifikācijas vai atbilstības novērtēšanas darbu, par kuru iesniegta apelācija, un jāizskata dokumentārie materiāli, kas noveda pie pārsūdzības.

Gan apelācijas sūdzības iesniedzēja pārstāvim, gan SI darbiniekam ir jāpauž savs viedoklis par apelācijas sūdzībā apskatītajiem jautājumiem un jāatbild uz apelācijas komisijas locekļu jautājumiem.

Pēc iesniedzēja lūguma strīdu var apspriest neklātienē, ja viņam ir piemērots no tā izrietošais apelācijas izskatīšanas laika pagarinājums.

5.3.3. Lēmumu par šo apelāciju pieņem SI Apelācijas komisija slēgtā sēdē, kas ir saistīts ar apelācijā izvirzīto jautājumu pilnīgu konfidencialitāti. Lēmuma pieņemšanas procesā jābūt klāt tikai pilntiesīgiem komisijas locekļiem. Lēmums tiek pieņemts 2.pielikumā norādītajā formā.

Pamatojoties uz pārsūdzības apspriešanas rezultātiem, komisija pieņem lēmumu, kuru pieņem ar sēdē klātesošo komisijas locekļu balsu vairākumu.

Ja apelācijas komisija atzīst SI apelācijas darbības par nelikumīgām, tā nolemj apelācijas sūdzību apmierināt.

Ja Apelācijas komisija konstatē, ka apelācijas darbība izdarīta likumīgi, tā pieņem lēmumu atteikt apelācijas sūdzību apmierināt.

5.3.4. Lēmumā par pārsūdzību nav jānorāda nekādi sodi, sodi vai kompensācijas. Tajā var būt slēdziens par korektīvajām un/vai preventīvajām darbībām un/vai labojumiem, lēmums par ieinteresēto pušu paziņošanu (attiecas uz akreditācijas iestādi), bet tajā jābūt slēdzienam par pārsūdzības pamatotību vai nepamatotību.

Katra apelācija jāizlemj par labu vienai no abām pusēm (apelācijas sūdzības iesniedzējam vai SI).

Lēmumu par pārsūdzību Apelācijas komisija 5 dienu laikā pēc sēdes rakstiski paziņo pieteicējam un SI vadītājam.

5.3.5. Ja nepiekrīt KI Apelācijas komisijas lēmumam, pieteicējam ir tiesības vērsties Nacionālās iestādes Apelācijas komisijā, kā arī tiesā, šķīrējtiesā saskaņā ar spēkā esošajiem tiesību aktiem. Vienlaikus iesniegumam par strīdīgiem jautājumiem tiek pievienoti dokumenti, kas saistīti ar konflikta priekšmetu.

5.3.7. Nacionālās iestādes Apelācijas komisijas lēmums uzskatāms par galīgu un ir izpildāms.

5.3.8. Ja SI darbības sertifikācijas vai atbilstības novērtēšanas laikā tiek atzītas par nelikumīgām, SI nosaka korektīvas darbības (ja iespējams) un piesardzības pasākumus atbilstoši PSM - 06 "Korektīvās darbības" un PSM - 07 "Piesardzības pasākumi".

5.3.9. Komisijas sēdes un lēmumus protokolē SI padomes sekretārs.

SI SIA "Eiropas produkcijas, pakalpojumu un vadības sistēmu sertifikācijas aģentūra"	Sūdzību un pārsūdzību pieņemšana, izvērtēšana un izlemšana	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 5	Lapas 9
DPSM-20	Versija № 1	Datums 17.12.2021

6. Sūdzību izskatīšana.

6.1. SI garantē visu sūdzību izskatīšanu par veiktajiem sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas darbiem, kas pienāk uz SI e-pastu vai rakstiski caur reģistratūru.

6.2. Sūdzības, kas saņemtas uz SI anonīmi e-pastu, tiek izskatītas šādi:

- Sūdzība tiek izdrukāta, reģistrēta un iesniegta SI vadītājam vai viņa vietniekam. Ja sūdzība ir pamatota un ir sertifikācijas procedūru pārkāpums, tad tā izstrādā korektīvas darbības, kuru ieviešanu regulē SI iekšējā kārtība.

Sūdzības, kas saņemtas SI e-pasta kastītē, netiek izskatītas anonīmi tāpat kā anonīmās sūdzības, bet par sūdzību rakstveidā paziņos sūdzības adresāts.

SI rakstiski saņemto sūdzību izskatīšana ir šāda:

- Vēstuli ar sūdzību reģistrē SI birojā, un pēc tam iesniedz izskatīšanai SI vadītājam vai viņa vietniekam. Ja sūdzība ir pamatota un ir sertifikācijas procedūru pārkāpums, tad tā izstrādā korektīvas darbības, kuru ieviešanu regulē SI iekšējā kārtība. Pēc attiecīgo procedūru veikšanas neatbilstību novēršanai, sūdzības adresātam tiek nosūtīta vēstule, kurā tiek paziņots par sūdzību un novērsti visi neatbilstības cēloņi.

7. Strīdīgu jautājumu izskatīšana

<https://www.eucert.pro/>
Email: info@eucert.pro

European Certification Agency for Product, Service, and Management System ECA

Strīdi starp iesniedzēju un KI tiek risināti Komerctiesā saskaņā ar spēkā esošajiem Ukrainas tiesību aktiem.

+359-886-711-668 Latvia (Viber, WhatsApp)
+3963-77-86-92 Ukraine (Viber, WhatsApp)
+359-886-711-646 Bulgaria (Viber, WhatsApp)

8. Sūdzību, pārsūdzību un strīdu uzskaite

8.1. Sūdzību, pārsūdzību un strīdu uzskaite, to veikto pasākumu dokumentēšana tiek uzticēta SI vadītāja vietniekam.

Grāmatvedības dati jāizmanto, lai izstrādātu korektīvus un preventīvus pasākumus, kas ietver pasākumus, lai:

- jebkuras neatbilstības seku samazināšana;
- atbilstība sertifikācijas sistēmas prasībām, pēc iespējas ātrāka atbilstības novērtēšana;
- novērstu neatbilstību atkātošanos.

8.2. Apelāciju, sūdzību un strīdu reģistrācijas žurnāls, kā arī ar apelāciju izskatīšanu saistītā dokumentācija un dokumenti par veiktajiem pasākumiem tiek glabāti trīs gadus.

Žurnāla forma 3.pielikumā.

SI SIA "Eiropas produkcijas, pakalpojumu un vadības sistēmu sertifikācijas aģentūra"	Sūdzību un pārsūdzību pieņemšana, izvērtēšana un izlemšana	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 6	Lapas 9
DPSM-20	Versija № 1	Datums 17.12.2021

1. pielikums (FSM-20/01)

Apelācijas komisijas organizatoriskās sapulces protokola forma sertifikācijas iestāde

PROTOKOLS

№ _____ " ____ " _____ 20__ p.

sertifikācijas institūcijas apelācijas komisijas organizatoriskā sanāksme

Norises vieta _____
(sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas institūcijas adrese)

Saskaņā ar pasūtījumu _____
(№ rīkojums par apelācijas komisijas izveidošanu, datums)

Sēdē piedalās apelācijas komisijas locekļi _____
(apelācijas komisijas locekļu saraksts, uzvārdi, iniciāļi, amati)

Sēdes vadītājs _____
(amats, uzvārds, iniciāļi)

sekretārs _____
(amats, uzvārds, iniciāļi)

Dienas kārtība:

1. Apelācijas komisijas priekšsēdētāja ievēlēšana pretendenta (vai licenciāta) apelācijas izskatīšanai _____
(pretendenta (licenciāta) uzņēmuma nosaukums)

kas ir iesniegts _____
(amats, uzvārds, iniciāļi)

jautājumā _____
(strīda kopsavilkums)

2. Apelācijas izskatīšanas kārtības apstiprināšana _____
(apelācijas izskatīšanas datums, materiālu nodošanas komisijas locekļiem noteikumi)

Lēmumi darba kārtībā

Šis dokuments ir SIA "EIROPAS PRODUKCIJAS, PAKALPOJUMU UN VADĪBAS SISTĒMU SERTIFIKĀCIJAS AĢENTŪRA" intelektuālais īpašums, un to nedrīkst pilnībā vai daļēji reproducēt, reproducēt un izplatīt bez SIA rakstiskas atļaujas.

SI SIA "Eiropas produkcijas, pakalpojumu un vadības sistēmu sertifikācijas aģentūra"	Sūdzību un pārsūdzību pieņemšana, izvērtēšana un izlemšana	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 7	Lapas 9
DPSM-20	Versija № 1	Datums 17.12.2021

1. Uzklaušījām priekšlikumus par apelācijas komisijas priekšsēdētāja ievēlēšanu _____

Apstiprināja: iecelt apelācijas komisijas priekšsēdētāju _____
(uzvārds, iniciāļi, amats)

2. Noklausījās: priekšlikumi par pārsūdzības izskatīšanas kārtību _____

(amats, uzvārds, iniciāļi)

Apstiprināja šādu apelāciju izskatīšanas kārtību

1. Apelācijas galīgās izskatīšanas datums, laiks

2. Materiālu nodošanas secība komisijas locekļiem, nodošanas termiņi

Komisijas vadītājs _____
(paraksts, iniciāļi, uzvārds, amats)

sekretārs _____
<https://www.eucert.pro/>
(paraksts, iniciāļi, uzvārds, amats)

European Certification Agency for Product, Service, and Management System ECA
+371-29-617-653 Latvia (Viber, WhatsApp)
+380-963-77-86-92 Ukraine (Viber, WhatsApp)
+359-886-711-646 Bulgaria (Viber, WhatsApp)

SI SIA "Eiropas produkcijas, pakalpojumu un vadības sistēmu sertifikācijas aģentūra"	Sūdzību un pārsūdzību pieņemšana, izvērtēšana un izlemšana	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 8	Lapas 9
DPSM-20	Versija № 1	Datums 17.12.2021

2. pielikums (FSM-20/02)

Sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas institūcijas apelācijas komisijas lēmuma forma

ES APSTIPRINU

Apelācijas komisijas priekšsēdētājs
sertifikācijas un novērtēšanas institūcija
atbilstība

(paraksts, iniciāļi, uzvārds)

" _____ " _____ 20__ r.

LĒMUMS

sertifikācijas institūcijas apelācijas komisija

Sastāvā esošās sertifikācijas un atbilstības novērtēšanas institūcijas apelācijas komisija _____

(komisijas locekļu saraksts, sākot ar priekšsēdētāju, viņu iniciāļi, uzvārdi, amati)

izskatīja apelāciju _____

kas tiek prezentēts _____

uz _____

(īss problēmas apraksts)

Apelācijas sūdzības izskatīšanas rezultātā tiek konstatēts: _____

(tiek sniegti dati par apelācijas un iesniegto dokumentu izskatīšanas rezultātiem

ar paziņojumu par pozitīviem (vai negatīviem) secinājumiem

Apelācijas komisijas lēmums: _____

apelācijas komisijas lēmuma saturu _____

Apelācijas komisijas locekļi: _____

(paraksts, iniciāļi, uzvārds, amats)

SI SIA "Eiropas produkcijas, pakalpojumu un vadības sistēmu sertifikācijas aģentūra"	Sūdzību un pārsūdzību pieņemšana, izvērtēšana un izlemšana	
Vadības sistēmas dokumenti Palīgprocedūra	Lappuse 9	Lapas 9
DPSM-20	Versija № 1	Datums 17.12.2021

3. pielikums (FSM-20/03)

ŽURNĀLS *apelāciju, sūdzību un strīdu reģistrācija SI*

№	Organizācija, no kuras saņemta sūdzība (apelācija) vai strīds	Datums kvītis	Sūdzības (apelācijas sūdzības) saturs, strīdīgais jautājums	Apelācijas padomes sastāvs, № Apelācijas padomes lēmumi	Veiktie pasākumi	Izpildes vadītāja paraksts
1	2	3	4	5	6	7

<https://www.eucert.pro/>
Email: info@eucert.pro

European Certification Agency for Product, Service, and Management System ECA
+371-29-617-653 Latvia (Viber, WhatsApp)
+380-963-77-86-92 Ukraine (Viber, WhatsApp)
+359-886-711-646 Bulgaria (Viber, WhatsApp)