

**Procedūra klientu sūdzību un apelāciju
saņemšanai, novērtēšanai un lēmumu
pieņemšanai**

P.01-01/20

Apstiprinu:

SIA LNMC izpilddirektore



I. Feldmane

2020. gada 5. martā

Šī procedūra ir SIA LNMC kvalitātes pārvaldības sistēmas dokumentācijas sastāvdaļa un nosaka sūdzību un apelāciju saņemšanas, novērtēšanas un lēmumu pieņemšanas kārtību.

Iesniedzējs – jebkura fiziska vai juridiska persona.

Iesniegums – dokuments, kurā ietverts SIA LNMC kompetencē esošs lūgums, priekšlikums, jautājums, sūdzība vai apelācija.

Sūdzība – veids, kādā fiziska vai juridiska persona informē SIA LNMC par savu neapmierinātību saistībā ar SIA LNMC darbībām.

Apelācija – klienta lūgums pārskatīt/atkārtoti izvērtēt jebkuru negatīvu inspicēšanas rezultātu, kuru SIA LNMC ir pieņēmis attiecībā uz klientu.

Iesniegumu izskatīšanas termiņi

SIA LNMC sūdzības un apelācijas izskata saprātīgā termiņā, ņemot vērā jautājuma risināšanas steidzamību un sarežģītību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma par sūdzību vai apelāciju saņemšanas dienas.

Ja SIA LNMC konstatē, ka jautājuma izskatīšanai nepieciešams ilgāks laiks, SIA LNMC par to informē iesniedzēju.

Iesniegumu saņemšanas un reģistrēšana

Sūdzības un apelācijas SIA LNMC tiek pieņemtas mutvārdos un rakstiskā veidā personīgi, pa pastu vai e-pastu. Apelācijas tiek pieņemtas tikai rakstiski iesniedzot personīgi, pa pastu vai izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus.

Iesniegumā ir jānorāda iesniedzēja vārds, uzvārds (juridiskai personai - nosaukums), dzīves vai uzturēšanās vieta (juridiskā adrese), datums un tā jāapstiprina ar iesniedzēja parakstu. Ja šie dati nav pilnīgi, tiek ziņots iesniedzējam un iesniegums netiek izskatīts.

Mutiskās sūdzības attiecīgais SIA LNMC darbinieks, kurš to saņem, noformē rakstveidā veidlapā V.06. Visas sūdzības un apelācijas tiek reģistrētas SIA LNMC saņemto dokumentu reģistrā un SIA LNMC laboratoriju korektīvo/preventīvo pasākumu un klientu sūdzību/apelāciju uzraudzības reģistrā.

Anonīmus iesniegumus SIA LNMC atstāj bez izskatīšanas.

Sūdzību izskatīšanas kārtība

Pēc sūdzības saņemšanas un reģistrēšanas SIA LNMC valde izvērtē iesniegto informāciju, tās pamatotību un atbilstību SIA LNMC darbībai.

Sūdzības izskatīšanai SIA LNMC valde nozīmē darbinieku, kas nav personiski ieinteresēts izskatīšanas rezultātā un nav saistīts ar iesniegtajā sūdzībā minētajām darbībām.

Atbildīgais darbinieks valdes noteiktajā termiņā izskata sūdzību pēc būtības un veic visas nepieciešamās darbības sūdzībā minēto faktu pārbaudei. Sūdzības izskatīšanas laikā, nepieciešamības gadījumā, var tik iesaistīti arī citi SIA LNMC darbinieki, kuri nav saistīti ar sūdzību un nav ieinteresēti sūdzības izskatīšanas gala rezultātā.

SIA LNMC valde vai valdes pilnvarota persona pieņem lēmumu un sniedz atbildi uz sūdzību iesniedzējam, neatkarīgi no tā, kas ir sūdzību saņēmējs vai reģistrējies, pamatojoties uz atbildīgā darbinieka sagatavoto atbildes projektu. Uz sūdzībām sniegtās atbildes tiek reģistrētas SIA LNMC nosūtīto dokumentu reģistrā. Veiktās darbības tiek atzīmētas SIA LNMC korektīvo/preventīvo pasākumu un klientu sūdzību/apelāciju uzraudzības reģistrā.

SIA LNMC Kvalitātes vadītājs apzina un nosaka nepieciešamās labošanas un pilnveides darbības.

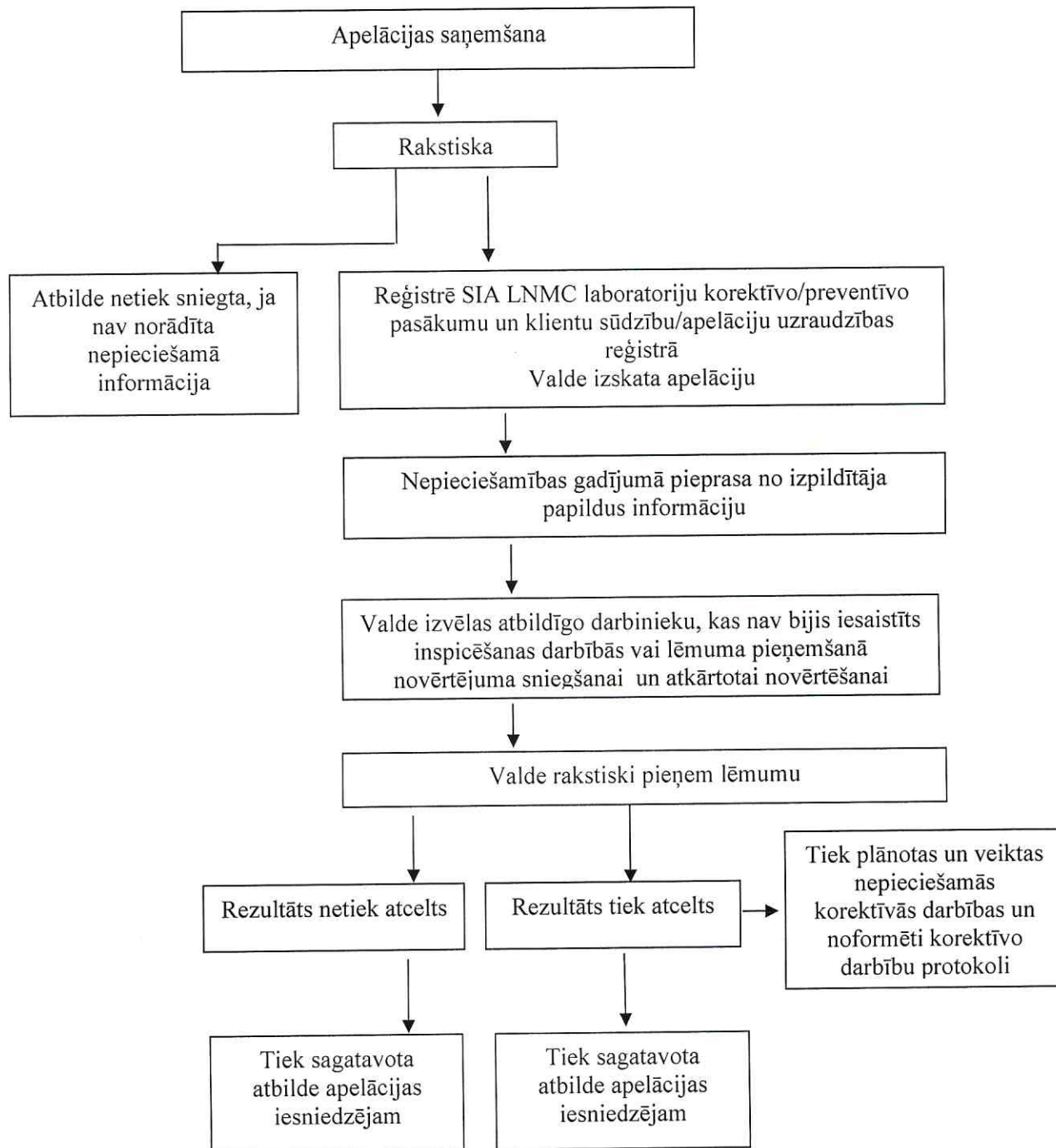
Apelāciju izskatīšanas kārtība

Pēc apelācijas saņemšanas un reģistrēšanas SIA LNMC valde izvērtē iesniegto informāciju, tās pamatotību un atbilstību SIA LNMC darbībai. Nepieciešamības gadījumā tiek pieprasīta papildus informācija no konkrētā darba izpildītāja.

Apelācijas izskatīšanai SIA LNMC valde nozīmē atbildīgo darbinieku, kas nav bijis iesaistīts inspicēšanas darbībās vai lēmuma pieņemšanā. Nozīmētais darbinieks valdes noteiktajā termiņā veic apelācijas izskatīšanu un iesniegtās apelācijas pamatotības pārbaudi, nodrošinot nediskriminējošu attieksmi pret apelācijas iesniedzēju.

SIA LNMC valde vai valdes pilnvarota persona pieņem lēmumu un sniedz iesniedzējam atbildi uz apelāciju, pamatojoties uz nozīmētā darbinieka pārbaudes rezultātiem. Uz apelācijām sniegtās atbildes tiek reģistrētas SIA LNMC nosūtīto dokumentu reģistrā. Veiktās darbības tiek atzīmētas SIA LNMC korektīvo/preventīvo pasākumu un klientu sūdzību/apelāciju uzraudzības reģistrā.

SIA LNMC Kvalitātes vadītājs, izvērtējot apelācijas pamatotību, plāno, organizē un veic nepieciešamās korektīvās darbības atklāto neatbilstību novēršanai.



Procedūras lietotāji ir visi darbinieki.

Procedūru izstrādāja  U. Celmiņa

Datums 05.03.2020.