

	<b>BUREAU VERITAS LATVIA</b>	Datums: 05.05.2021. 1(1)
	<b>APELĀCIJU UN SŪDZĪBU VADĪBA</b>	

**Apelācija - personas vai organizācijas, kas iesniedz vai ir atbilstības novērtēšanas objekts, sniegts pieprasījums atbilstības novērtēšanas institūcijai (Bureau Veritas Latvia) pārskatīt lēmumu, ko tā pieņēmusi attiecībā uz šo objektu.**

Apelācijas skaidrojums ir atbilstošs standartā ISO 17000:2020 ietvertai definīcijai jēdzienam “Apelācija” 8.6., attiecinot uz atbilstības novērtēšanas darbībām, ko veic atbilstības novērtēšanas institūcija (atbilstības novērtēšanas iestāde).

**Sūdzība - neapmierinātības izpausme ar atbilstības novērtēšanas institūcijas (Bureau Veritas Latvia) darbībām, kas nav apelācija un uz kuru tiek gaidīta atbilde.**

Sūdzības skaidrojums ir atbilstošs standartā ISO 17000:2020 ietvertai definīcijai jēdzienam “Sūdzība” 8.7., attiecinot uz darbībām, ko veic atbilstības novērtēšanas institūcija (atbilstības novērtēšanas iestāde).

Sūdzības un apelācijas tiek pieņemtas dokumentētā veidā (vēstules, epasta vēstules, iesniegumi [www.bureauveritas.lv](http://www.bureauveritas.lv) ) un mutiski (tikšanās laikā ar klientiem, saņemot zvanu pa tālruni). Sūdzības vai apelācijas iesniedzējam tiek rakstiski apstiprināta sūdzības vai apelācijas saņemšana ne vēlāka kā 5 darba dienu laikā. Sūdzības un apelācijas tiek reģistrētas izskatīšanai Bureau Veritas noteiktajā kārtībā.

Par apelāciju izskatīšanu atbildīgi *Bureau Veritas Latvia* akreditēto institūciju vadītāji. Apelācijas izskatīšanai tiek izveidota apelācijas izskatīšanas komisija divu institūcijas darbinieku sastāvā, kuri ir neatkarīgi no izskatāmās apelācijas un nav bijušie iesaistīti sertifikācijas audita īstenošanā un sertifikācijas lēmuma pieņemšanā. Pēc apelācijas izskatīšanas un lēmuma pieņemšanas, apelācijas iesniedzējs tiek informēts par apelācijas izskatīšanas rezultātu. Neatkarīgi no apelācijas izskatīšanas procesā pieņemtā lēmuma, apelācijas iesniedzējs netiek diskriminēts turpmākai sertifikācijas pakalpojumu saņemšanai.

Par sūdzību izskatīšanu atbildīgi *Bureau Veritas Latvia* akreditēto institūciju vadītāji. Sūdzības izskatīšanai tiek izveidota komisija divu institūcijas darbinieku sastāvā, kuri ir neatkarīgi no izskatāmās sūdzības un nav bijušie iesaistīti sertifikācijas audita īstenošanā un sertifikācijas lēmuma pieņemšanā. Ja iesniegta sūdzība par *Bureau Veritas Latvia* sertificēto organizāciju, tad sūdzības izskatīšanā tiek iesaistīta sertificētā organizācija. Kad iespējams, pēc sūdzības izskatīšanas un lēmuma pieņemšanas, sūdzības iesniedzējs tiek informēts par sūdzības izskatīšanas rezultātu.

Neatkarīgi no sūdzības izskatīšanas procesā pieņemtā lēmuma, sūdzības iesniedzējs netiek diskriminēts turpmākai sertifikācijas pakalpojumu saņemšanai.

*Bureau Veritas Latvia* nodrošina, ka sūdzības un apelācijas tiek izskatītas konstruktīvi, neietekmējami un savlaicīgi, ievērojot visu ieinteresēto pušu prasības un vajadzības.