Sūdzību, pārsūdzību un strīdu risināšanas procedūra

Korporatīvā procedūra 5

# 1 Ievads

1.1 Procedūra ir pieejama *SCS* klientiem, pieteikuma iesniedzējiem un trešām personām vai organizācijām, kuras ir saistītas ar *SCS* darbību un kurām ir pamats apšaubīt paša *SCS* vai *SCS* klientu darbības attiecībā uz noteiktu prasību ievērošanu. Procedūra ir piemērojama jebkuram *SCS* pieņemtam oficiālam lēmumam vai klientu veiktām darbībām, ja uzskatāms, ka šādi lēmumi vai darbības neatbilst klienta sadarbības ar *SCS* noteikumiem.*SCS* atbild par visas tādas informācijas apkopošanu un pārbaudi, kas nepieciešama, lai virzītu sūdzību vai pārsūdzību līdz lēmuma pieņemšanai, kā arī par visiem pārsūdzību izskatīšanas procesa jebkura līmeņa lēmumiem. Šeit izklāstītie oficiālie procesi ir jāizmanto vienīgi gadījumā, kad atrisinājumu nav iespējams panākt ar mazāk oficiāliem līdzekļiem.

# 2 Definīcijas

2.1          **Sūdzība:** neapmierinātības izklāsts rakstiskā veidā (kas nav turpmāk 2.2.–2.6. punktā norādītā saziņa), ko kāda persona vai organizācija iesniedz saistībā ar *SCS Global Services* darbinieku un/vai *SCS* klientu pārstāvju darbību, attiecīgi prasot no *SCS* atbildi saskaņā ar uzņēmuma [lietas izskatīšanas procesu](#_4_Complaint/Appeal_Investigation).

2.2          **Pārsūdzība:** klienta (sertifikāta turētāja vai sertifikācijas pieteikuma iesniedzēja) prasība oficiāli pārskatīt jebkādu *SCS* pieņemtu nelabvēlīgu lēmumu, kas ir saistīts ar tā lūgto statusu. Šādu prasību *SCS* izskatīs saskaņā ar uzņēmuma izstrādāto [lietas izskatīšanas procesu](#_4_Complaint/Appeal_Investigation).

2.3          **Strīds:** *sūdzība* vai *pārsūdzība*, kuru *SCS* lietas izskatīšanas procesa gaitā nevar apmierinoši atrisināt un kuras risinājums tiek nodots ārējai institūcijai, piemēram, attiecīgam programmas īpašniekam (tādam kā *FSC,* *PEFC* vai *SQF)*. Ja *strīds* ir saistīts ar *SCS* programmu, kurai nav ārēja programmas īpašnieka, jautājuma risināšana tiek uzticēta strīdu izšķiršanas komisijai, kuru izveido *SCS* konsultatīvā padome.

2.4          **Ieinteresētās personas komentārs:** informācija un/vai viedokļi par *SCS* klienta atbilstību piemērojamo normatīvo standartu prasībām. Šādus komentārus sniedz persona vai grupa, kuras intereses *SCS* klienta darbības vai *SCS* pieņemts sertifikācijas/pārbaudes lēmums ietekmē. Ja *ieinteresētās personas komentārs* ir jāizskata, šāda izskatīšana parasti tiek veikta plānotas novērtēšanas, nevis *SCS* izskatīšanas procesa veidā. Atkarībā no *SCS* saņemtā *ieinteresētās personas komentāra* informācijas rakstura un nozīmes *SCS* saglabā tiesības pirms nākamās plānotās revīzijas veikt īpašu pārbaudi vai izmantot citus izpētes pasākumus. Ja novērtēšanas gaitā jautājums netiek apmierinoši atrisināts, ieinteresētās personas var izvēlēties paaugstināt *ieinteresētās personas komentāru* līdz *sūdzības* līmenim.

2.5          **Klienta atsauksme:** īpašas *SCS* klientu instances sniedz informāciju (vēlams rakstiski) par *SCS* pakalpojumu aspektiem (piemēram, kvalitāti, savlaicīgumu un atbilstību prasībām). *SCS* programmu darbiniekiem, kas klientu atsauksmes saņem, tās attiecīgi ir jāreģistrē un jānovērtē, vai nepieciešams sniegt atbildi. Negatīva klienta atsauksme ir arī jāpārsūta *SCS* kvalitātes nodrošināšanas direktoram, un attiecīgo problēmu *SCS* var risināt, izmantojot iekšējo korekcijas pasākumu procesu. Ja attiecīgā problēma netiek pienācīgi risināta, klienti var izvēlēties paaugstināt negatīvo atsauksmi līdz sūdzības līmenim.

# 3 Pieejamība/process

3.1 Ja attiecīgajai *SCS* pakalpojuma vadības struktūrai ir savas sūdzību, pārsūdzību un/vai strīdu izskatīšanas procedūras, vadības struktūras noteikumi var aizstāt *SCS* procedūru. Programmas vadītājam/direktoram, kurš saņem sūdzību, ir jāizvērtē attiecīgās vadības struktūras/programmas īpašnieka sūdzību, pārsūdzību un strīdu risināšanas procedūra un jāinformē *SCS* kvalitātes nodrošināšanas direktors par visiem vadības struktūras/programmas īpašnieka noteikumiem, kuri atšķiras no šajā procedūrā norādītajiem, lai nodrošinātu stingrāko prasību ievērošanu.

3.2 Ja tiek iesniegtas sūdzības par *SCS* klienta darbībām, sūdzības iesniedzējam pirms *SCS* iesaistīšanas jautājuma risinājumā vispirms ir jāmēģina atrisināt problēmu kopīgi ar klientu, ievērojot šo procedūru. Lielākajā daļā gadījumu *SCS* paziņos attiecīgajam sertificētajam klientam par sūdzību 7 (septiņu) darba dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas. (Izņēmums ir gadījumi, kad šāda informācija var apdraudēt klienta personālu vai traucēt lietas izskatīšanu.)

3.3 Pārsūdzības gadījumā tās iesniedzējam pārsūdzība par jebkuru *SCS* pieņemtu nelabvēlīgu lēmumu ir jāiesniedz *SCS* trīsdesmit (30) kalendāro dienu laikā pēc lēmuma paziņošanas.

3.4 Sūdzības/pārsūdzības ir jāiesniedz:

 *SCS* *Headquarters:* *Complaints/Appeals*

*2000 Powell Street, Suite 600*

*Emeryville, California, USA 94608*

vai

jānosūta uz e-pasta adresi: complaints@scscertified.com

# 4 Sūdzību/pārsūdzību izskatīšanas process

4.1 Lai sāktu izskatīšanas procesu saskaņā ar šo procedūru, sūdzībā/pārsūdzībā ir jāiekļauj šāda informācija:

* sūdzības/pārsūdzības iesniedzēja kontaktinformācija;
* attiecīgās darbības vai pārsūdzības pamatojuma skaidrs apraksts (darbības datums, vieta un raksturs), norādot arī, kuras puses vai personas ir saistītas ar šo darbību;
* skaidrojums par to, kā attiecīgā darbība (pēc iesniedzēja domām) pārkāpj prasības vai neatbilst tām, pēc iespējas konkrētāk aprakstot saistību ar piemērojamajiem noteikumiem;
* ja iesniegtā sūdzība attiecas uz *SCS* klientu, nevis paša *SCS* darbībām, sūdzības iesniedzējam ir jāapraksta jau veiktie pasākumi jautājuma atrisināšanai tiešā sadarbībā ar konkrēto personu; un
* priekšlikums, kādi pasākumi pēc sūdzības/pārsūdzības iesniedzēja domām jautājumu varētu palīdzēt atrisināt.

4.2 Saņemot sūdzību vai pārsūdzību, *SCS* kvalitātes nodrošināšanas direktors (vai tā pārstāvis) veiks turpmāk norādītās darbības[[1]](#footnote-1):

* uzsāks sūdzības/pārsūdzības lietu, kurā tiks iekļauti visi ar sūdzību/pārsūdzību saistītie materiāli un sarakste;
* apstiprinās sūdzības/pārsūdzības saņemšanu piecu (5) darba dienu laikā, informējot sūdzības/pārsūdzības iesniedzēju, ka tā sūdzība/pārsūdzība tiek izvērtēta attiecībā uz procesa sākšanu;
* sniegs sūdzības/pārsūdzības iesniedzējam rakstisku atbildi 14 darba dienu laikā pēc sūdzības/pārsūdzības saņemšanas, informējot sūdzības/pārsūdzības iesniedzēju par to, vai sūdzība/pārsūdzība atbilst izskatīšanai saskaņā ar šo procedūru, izklāstot izskatīšanas procesa norisi un sūdzības/pārsūdzības iesniedzējam pieejamo palīdzību;
* ja sūdzība/pārsūdzība atbildīs izskatīšanas nosacījumiem, iecels (kad tas būs iespējams) izskatīšanas procesam tādu personu, kas nav saistīta ar:
	+ konkrēto sertifikācijas novērtējumu; un
	+ attiecīgo sertifikācijas lēmumu.

Turklāt tādus darbiniekus (tostarp vadošos amatos esošos darbiniekus), kuri ir snieguši konsultācijas attiecīgajam klientam vai ir bijuši šā klienta nodarbināti, *SCS* neiesaistīs konkrētā klienta sūdzības vai pārsūdzības izskatīšanā vai lēmuma apstiprināšanā divus gadus pēc attiecīgās konsultācijas vai nodarbinātības beigām.

4.3 Ieceltais inspektors veiks šādus uzdevumus:

* iegūs un apkopos jebkuru papildu informāciju, kas ir nepieciešama, lai izskatītu sūdzību/pārsūdzību. Izskatīšana galvenokārt balstīsies uz rakstiskām dokumentālām sūdzības/pārsūdzības iesniedzēja iesniegtām liecībām. Sūdzības/pārsūdzības iesniedzēja pienākums ir apliecināt, ka ir tikusi veikta tāda darbība, kas neatbilst noteikumiem. Parasti inspektors papildinās sūdzības/pārsūdzības iesniedzēja iesniegtās dokumentālās liecības, izmantojot intervijas pa tālruni vai uzdodot jautājumus e-pasta vēstulēs. Ja *SCS* kvalitātes nodrošināšanas programmas direktors (vai tā pārstāvis) pilnvaro inspektoru, tas papildu dokumentālo liecību iegūšanai var izvēlēties veikt pārbaudi uz vietas;
* sagatavos rakstisku ziņojumu, kurā izklāstīs inspektora konstatētos faktus un ieteikumus. Parastos apstākļos ziņojums tiks sagatavots 120 dienās pēc sūdzības/pārsūdzības saņemšanas;
* iesniegs ziņojumu *SCS* kvalitātes nodrošināšanas direktoram (vai tā pārstāvim);
* ja piemērojams, sūdzības/pārsūdzības iesniedzējam tiks nosūtīts progresa ziņojums.

4.4 Pēc tam *SCS* kvalitātes nodrošināšanas direktors (vai tā pārstāvis):

* vajadzības gadījumā nosūtīs ziņojumu attiecīgajam *SCS* vadības pārstāvim un/vai *SCS* konsultatīvajai padomei pārskatam un ieteikumiem;
* pieņems lēmumu par sūdzības/pārsūdzības iesniedzēja piedāvātajiem priekšlikumiem, ietverot arī tādus risinājumus kā:
	+ sūdzības/pārsūdzības atteikums;
	+ sūdzības/pārsūdzības mērķa pasākumu atcelšana; vai
	+ tādu neatbilstības ziņojumu, korekcijas pasākumu pieprasījumu un/vai ieteikumu sagatavošana, kuru mērķis ir novērst konkrēto situāciju.
* rakstiski informēs sūdzības/pārsūdzības iesniedzēju vai citas attiecīgās puses (piemēram, sertifikāta turētāju, attiecīgās ārējās personas) par sūdzības/pārsūdzības turpmāko izskatīšanas gaitu un, ja piemērojams, visām personām sniegs ziņojumu vai tā kopsavilkumu un galīgo lēmumu.

4.5 Ja sūdzības/pārsūdzības iesniedzējs pieņem piedāvāto lēmumu vai darbību, attiecīgais lēmums vai darbība tiek īstenoti un reģistrēti.

4.6 Ja sūdzības/pārsūdzības iesniedzējs noraida piedāvāto lēmumu vai darbību, sūdzība/pārsūdzība paliek atklāta. Tā tiek reģistrēta kā strīds, un sūdzības/pārsūdzības iesniedzējs tiek informēts par procedūru strīda iesniegšanai *SCS* konsultatīvās padomes norādītajai strīdu izšķiršanas komisijai vai attiecīgās vadības struktūras (ja tā nav *SCS*) strīda izskatīšanas procedūrai (piem., *FSC*, *PEFC*, *SQF*), kas nekavējoties tiks informēta.

4.7 Kvalitātes nodrošināšanas direktors (vai tā pārstāvis) atbild par atklātu sūdzību vai pārsūdzību turpmāku uzraudzību, līdz visas pamatotas iekšēju un ārēju resursu iespējas ir izmantotas vai sūdzības/pārsūdzības iesniedzēja prasības ir apmierinātas. Ja sešu mēnešu laikā pēc pēdējās saziņas ar sūdzības/pārsūdzības iesniedzēju atbilde no tā netiek saņemta, sūdzība/pārsūdzība tiek uzskatīta par slēgtu.

4.8 *SCS* nodrošina, ka lēmumi par sūdzībām/pārsūdzībām neizraisa nekādas diskriminējošas darbības pret sūdzības/pārsūdzības iesniedzēju.

# 5 Strīdu izšķiršana

5.1 Ja sūdzības/pārsūdzības iesniedzējs noraida ar *SCS* pakalpojumu saistīto piedāvāto lēmumu vai darbību, tiek ievēroti attiecīgās vadības struktūras/programmas strīda izšķiršanas noteikumi. Ja attiecīgo vadības struktūras/programmas noteikumu nav, *SCS* kvalitātes nodrošināšanas direktors (vai tā pārstāvis) septiņu (7) darba dienu laikā pēc sūdzības/pārsūdzības iesniedzēja noraidījuma saņemšanas iesniedz paziņojumu par strīdu *SCS* konsultatīvajai padomei. *SCS* kvalitātes nodrošināšanas direktors (vai tā pārstāvis) sūdzības/pārsūdzības lietu, kurā iekļauti visi ar sūdzību/pārsūdzību saistītie materiāli un sarakste, tostarp piedāvātais lēmums vai darbība, nodod konsultatīvajai padomei.

5.2 *SCS* konsultatīvā padome izveido strīdu izšķiršanas komisiju, kurā ir vismaz viens konsultatīvās padomes loceklis un vismaz viens tehniskais eksperts, kurš nav saistīts ar:

* konkrēto sertifikācijas novērtējumu;
* attiecīgo sertifikācijas lēmumu; un
* attiecīgā *SCS* pakalpojuma politikas īstenošanu ikdienas darbā.

5.3 Sūdzības/pārsūdzības lieta, ietverot visas sūdzības/pārsūdzības iesniedzēja iesniegtās liecības, kopā ar *SCS* kvalitātes nodrošināšanas direktora (vai tā pārstāvja) piedāvāto lēmumu vai darbību tiek iesniegta strīdu izskatīšanas komisijai.

5.4 Strīdu izskatīšanas komisija pēc saviem ieskatiem pušu saziņā pa tālruni vai rakstiskā korespondencē pieprasa papildu informāciju. Pamatojoties uz faktu pārskatu, strīdu izskatīšanas komisija pēc tam sagatavo rakstisku ziņojumu par tās konstatētajiem faktiem, ko iesniedz *SCS* kvalitātes nodrošināšanas direktoram, sūdzības/pārsūdzības iesniedzējam un jebkurām citām saistītām personām. Ziņojums tiek sagatavots 120 dienu laikā pēc paziņojuma par strīdu saņemšanas.

5.5 Tādējādi galīgais strīda risinājums un tā rakstisks apstiprinājums parasti ir zināms trīsdesmit (30) dienu laikā pēc ziņojuma saņemšanasun tiek paziņots sūdzības/pārsūdzības iesniedzējam pēc tā noformēšanas.

# 6 Konfidencialitāte

6.1 Personiski identificējama informācija par sūdzības iesniedzēju ir pieejama vienīgi gadījumā, kad tā organizācijā ir nepieciešama sūdzības risinājuma nolūkā, un šī informācija ir stingri aizsargāta kā konfidenciāla, izņemot informācijas atklāšanu tieši iesaistītām personām, ja vien klients vai sūdzības iesniedzējs nav skaidri piekritis informācijas izpaušanai.

# 7 Lietas izskatīšanas izmaksas

7.1 Lai gan *SCS* ir apņēmies atbalstīt principu, ka izvērtēšanas process, ietverot arī šo procedūru (bet ne tikai), ir plaši pieejams, *SCS* nevar segt pārmērīgas ar sūdzības/pārsūdzības izskatīšanu saistītas izmaksas. Atkarībā no sūdzības/pārsūdzības rakstura *SCS* saglabā tiesības pieprasīt maksu, lai segtu vismaz daļu lietas izskatīšanas izmaksu. Šādas maksas tiks piemērotas situācijās, kad prognozētais sūdzības/pārsūdzības izskatīšanai nepieciešamais laiks būs ļoti ilgs.

7.2 Attiecībā uz sūdzībām par sertifikāta turētāja vai pārbaudes/apstiprinājuma paziņojuma saņēmēja darbībām *SCS* saglabā līgumiskās tiesības pieprasīt no attiecīgās personas maksu par veltīto laiku un izdevumiem, kas radušies sūdzības izskatīšanas rezultātā. Ja šī papildu maksa netiek samaksāta vai ja persona citādi nevēlas sadarboties sūdzības izskatīšanas procesā, šāda rīcība var būt pamats sertifikācijas izbeigšanai vai pārbaudes/apstiprinājuma statusa zaudējumam.

7.3 *SCS* ir apņēmies pienācīgi izskatīt jebkuras tādas personas iesniegtas nopietnas sūdzības, kas ir saistīta ar *SCS* ilgtermiņa mērķiem. Tomēr gadījumā, ja “maldinošs prasītājs” šo procedūru izmanto tādu iemeslu dēļ, kuri ir pretrunā *SCS* ilgtermiņa mērķiem, *SCS* saglabā tiesības nekavējoties nodot jautājumu tālākam risinājumam ārējai institūcijai vai (ja piemēroti) noraidīt sūdzību bez komentāriem.

1. Ja *SCS* ir jālūdz programmas īpašnieka/akreditācijas struktūras viedoklis, tas var ietekmēt šīs procedūras termiņus un starpposmus. Ja šāds viedoklis būs nepieciešams, sūdzības/pārsūdzības iesniedzējs par to tiks informēts. [↑](#footnote-ref-1)