

## **Darbības ar saņemtajām sūdzībām un priekšlikumiem**

1. Sūdzības un priekšlikumi tiek pieņemti mutiskā vai rakstiskā veidā, to apraksti pēc pieprasījuma ir pieejami ieinteresētajām pusēm.
2. Par sūdzību tiek uzskatīta jebkuras personas vai organizācijas neapmierinātības izpausme attiecībā uz laboratorijas darbībām vai rezultātiem, uz kuru tiek gaidīta atbilde.
3. Sūdzību dokumentē rakstiski, norādot iemeslu, lietas būtību, iesniedzēja vārdu, uzvārdu (juridiskai personai – firmas nosaukumu un reģistrācijas numuru), kontaktinformāciju, datumu. Sūdzību apstiprina ar iesniedzēja parakstu. Ja šie dati nav pilnīgi, par to tiek ziņots pieteicējam, un sūdzība netiek izskatīta.
4. Sūdzība tiek uzskatīta par nepamatotu un netiek izskatīta, ja nav saistīta ar laboratorijas darbībām, par kurām tā atbild.
5. Laboratorija sūdzības izskatīšanas procesa gaitā atbild par visiem pieņemtajiem lēmumiem, nepieciešamās informācijas vākšanu, pārbaudes veikšanu, piemērotu pasākumu veikšanu un klienta informēšanu par sūdzības izskatīšanas beigām.
6. Klients ir tiesīgs iesniegt sūdzību 10 darba dienu laikā pēc testēšanas pārskata saņemšanas, ja sūdzība ir saistīta ar testēšanas rezultātiem.
7. Mutiski izteiktām sūdzībām un priekšlikumiem, ja tas ir iespējams, laboratorijas vadītājs vai viņa nozīmētā persona atbildi sniedz uzreiz. Ja nav iespējams uzreiz atbildēt (ir nepieciešama papildus pārbaude, vai atbildes sagatavošanai nepieciešams savākt papildus ziņas vai ir citi objektīvi apstākļi), par to paziņo klientam un iesaka sūdzību vai priekšlikumu noformēt rakstiski.
8. Atbildīgais par sūdzību vai priekšlikumu pieņemšanu, izskatīšanu un atbildes sniegšanu ir laboratorijas vadītājs vai viņa nozīmētā persona.
9. Sūdzības iesniedzējam nosūtāmos sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas rezultātus pārskata un apstiprina persona, kas nav iesaistīta sākotnējās attiecīgās laboratorijas darbībās vai ieinteresēta izskatīšanas rezultātā.
10. Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas termiņi:
  - 10.1. 5 darba dienu laikā uz sūdzību vai priekšlikumu, kuri nav saistīti ar testēšanu;
  - 10.2. 10 darba dienu laikā uz sūdzību, ja nav nepieciešamas papildus pārbaudes vai papildus ziņas;
  - 10.3. Par termiņu vienojoties ar klientu, ja nepieciešams ilgāks laiks papildus informācijas iegūšanai vai atkārtotas testēšanas veikšanai.