


NORAKSTS

**Apstiprinu:
2023.gada 13.janvārī**



**Nodibinājums "HOSPISS LV"
Valdes locekle Ilze Zosule**

**Sūdzību/iesniegumu izskatīšanas kārtība
NODIBNĀJUMS "HOSPISS LV"**

Rīga, 2023

SATURS

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI.....	3
2. SŪDZĪBU SAŅEMŠANA.....	3
3. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA.....	3
4. ATBILDES SNIEGŠANA UZ SŪDZĪBU	4
5. NOSLĒGUMA NOTEIKUMI.....	4

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

Noteikumi, kas nosaka kārtību kādā Nodibinājums "HOSPISS LV", RN: 40008291781, juridiskā adrese: Rīga, Audēju iela 14 - 1, LV-1050 (turpmāk – Sabiedrība) tiek izskatītas Klientu (pacientu) Sūdzības (tajā skaitā iesniegumi), kas saistītas ar Nodibinājums "HOSPISS LV" sniegtiem pakalpojumiem.

1.1. Noteikumu mērķis – noteikt kārtību, kādā tiek saņemtas, izskatītas Sūdzības un uz tām tiek sniegtas atbildes, lai ikvienu strīdu, sūdzību, pretenziju un/vai iesniegumu atrisinātu izlīguma ceļā atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma nosacījumiem.

1.2. Strīds tiek risināts pārrunu ceļā starp Klientu (pacientu) un Sabiedrību. Ja puses nespēj pārrunu ceļā atrisināt situāciju, Klients iesniedz Sabiedrībai rakstveida iesniegumu (sūdzību).

2. SŪDZĪBU SAŅEMŠANA

2.1. Sabiedrība pieņem rakstiskas Sūdzības.

2.2. Rakstiskās Sūdzības tiek saņemtas klātienē, pa pastu, e-pastu vai telefoniski.

2.3. Sūdzībai ir jāsaturs šāda informācija:

2.3.1. Adresāts – Sabiedrība;

2.3.2. Pilnīga informācija par Sūdzības iesniedzēju:

2.3.2.1. Vārds, uzvārds, personas kods;

2.3.2.2. Deklarētā dzīvesvietas adrese (faktiskās dzīvesvietas adrese, ja atšķiras no deklarētās dzīvesvietas adrese);

2.3.2.3. Kontaktinformācija (tālruna numurs, e-pasta adrese);

2.3.3. Strīda būtību, savu prasījumu un tā pamatojumu;

2.3.4. datums, sastādīšanas vieta;

2.3.5. Sūdzības iesniedzēja paraksts (elektroniski iesniegtam iesniegumam nav nepieciešams paraksts).

2.3.6. Pievienotas dokumentu kopijas, kas pamato Sūdzībā norādītos apstākļus.

2.4. Visas Sūdzības, kas iesniegtas atbilstoši šo noteikumu prasībām, tiek reģistrētas sarakstes dokumentu reģistrā.

2.5. Pēc Sūdzības saņemšanas e-pastā, Sabiedrības darbinieks nosūta atbildi sūtītājam par to, ka Sūdzība ir saņemta un tiks izskatīta normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

3. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA

3.1. Sūdzības tiek izskatītas, vadoties pēc to satura, sapratīgā termiņā, ņemot vērā Sūdzībā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darbdienu laikā no sūdzības saņemšanas.

3.2. Gadījumā, ja pamatotai atbildes sniegšanai uz Sūdzību ir nepieciešams ilgāks laiks, Sūdzība tiek izskatīta ne ilgāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā, par to pēc 15 (piecpadsmit) darbdienām, sniedzot Sūdzības iesniedzējam starpatbildi, informējot par Sūdzības izskatīšanas termiņa pagarināšanu un pagarināšanas iemesliem.

3.3. Sūdzību var atstāt bez izskatīšanas šādos gadījumos:

- 3.3.1. Sūdzības saturs neprasa atbildi pēc būtības;
- 3.3.2. Sūdzībā norādīts, ka uz sūdzību var neatbildēt;
- 3.3.3. Sūdzībā nav norādīta informācija atbilstoši šo noteikumu 2.3.punktam;
- 3.3.4. Sūdzības teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
- 3.3.5. atbilde uz Sūdzību ir sniegta iepriekš un tiesiskie vai faktiskie apstākļi nav mainījušies;
- 3.4. Sabiedrība norādot pamatojumu, informē Sūdzības iesniedzēju par to, ka Sūdzība tiek atstāta bez izskatīšanas.

4. ATBILDES SNIEGŠANA UZ SŪDZĪBU

- 4.1. Atbildes uz Sūdzībām tiek nosūtītas ne vēlāk, kā 15 (piecpadsmit) darbdienu laikā no Sūdzības saņemšanas.
- 4.2. Noteikumu 3.2.punktā noteiktajā gadījumā atbilde uz Sūdzību tiek nosūtīta 30 (trīsdesmit) dienu laikā, bet 15 (piecpadsmit) darbdienu laikā no Sūdzības saņemšanas tiek nosūtīta starpatbilde.
- 4.3. Ja Sūdzības iesniedzējs nav devis norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, atbilde uz Sūdzību tiek nosūtīta uz Sūdzības iesniedzēja norādīto adresi.
- 4.4. Ja elektroniskā veidā iesniegtā sūdzībā Sūdzības iesniedzējs nav devis norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, atbilde uz Sūdzību tiek nosūtīta uz Sūdzības iesniedzēja norādīto e-pasta adresi vai uz e-pasta adresi no kādas ir saņemta Sūdzība.
- 4.5. Visas atbildes uz Sūdzībām tiek reģistrētas sarakstes dokumentu veidā.

5. NOSLĒGUMA NOTEIKUMI

- 5.1. Sūdzības iesniedzējam pēc Sabiedrības atbildes saņemšanas uz iesniegto Sūdzību ir tiesības vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā vai cita iestādē, kuras kompetencē ir attiecīgais jautājums vai arī tiesības vērsties tiesā.
- 5.2. Sabiedrībai bez Sūdzības iesniedzēja iepriekšējas rakstiskas piekrišanas nav tiesības izpaust trešajām personām Sūdzības iesniedzēja identitātes datus, izņemot gadījumus, kad šādas informācijas izpaušana ir obligāti noteikta spēkā esošajos normatīvajos aktos.
- 5.3. Šo noteikumu nosacījumu ievērošanu kontrolē Sabiedrības valde, nosacījumu izpildi nodrošina Sabiedrības darbinieki savu pilnvaru un amata pienākumu ietvaros.



NORAKSTS PAREIZS
Nodibinājums "HOSPISS LV"
valdes locekle Ilze Zosule
Rīgā, 2023.gada 13.janvārī