

Rīgā, 02.01.2012

Klientu iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas kārtība.

1. Iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu reģistrēšana

1.1. Fizisko personu un juridisko personu individuālo vai kolektīvo rakstveida iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu lietvedību kārtoti atsevišķi no pārējo ienākošo un izejošo dokumentu lietvedības.

1.2. Rakstveida iesniegumus, sūdzības un priekšlikumus saņem un tajā pašā dienā reģistrē speciāli iekārtotā žurnālā (reģistrējot mutvārdos izteiktās sūdzības vai priekšlikumus, jāievēro tie paši noteikumi, kuri attiecas uz rakstveida iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu reģistrēšanu).

1.3. Katram rakstveida iesniegumam, sūdzībai un priekšlikumam tiek dots reģistrācijas indekss 3-17-1/(sūdzības vai priekšlikuma iesniegšanas gads)/(sūdzības vai priekšlikuma kārtas numurs).

1.4. Reģistrācijas indeksu ieraksta speciāli iekārtotajā žurnālā un uzraksta uz saņemtā iesnieguma, sūdzības vai priekšlikuma labās puses apakšējā stūrī. Speciālajā reģistrācijas žurnālā ieraksta saņemtā iesnieguma, sūdzības vai priekšlikuma reģistrācijas indeksu un datumu, kurā tas saņemts, kā arī lakonisku satura izklāstu.

1.5. Šīs pašas ziņas žurnālā ieraksta reģistrējot rakstveida atbildes.

1.6. Ja iesniedzējs atkārtoti par to pašu jautājumu iesniedz rakstveida iesniegumu, sūdzību vai priekšlikumu, tam dod kārtējo reģistrācijas indeksu un blakus norāda iepriekšējā iesnieguma, sūdzības vai priekšlikuma reģistrācijas indeksu, kā arī izdara atzīmi "Atkārtoti".

2. Iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu uzglabāšana

2.1. Iesniegumi, sūdzības un priekšlikumi un ar tiem saistītie dokumenti jāglabā 2 gadus, ja likumdošanas aktos nav noteikts cits termiņš

2.2. Ja nepieciešams valdes loceklis var glabāšanas termiņu pagarināt.

2.3. Šādā kārtībā glabājami arī ar apmeklētāju mutvārdu sūdzībām un priekšlikumiem saistītie dokumenti

2.4. Vienu reizi kalendārā gada laikā noteiktā kārtībā tiek apkopoti iesniegumi, sūdzības un priekšlikumi un ar tiem saistītie dokumenti, kuriem beidzies glabāšanas termiņš, kā arī sagatavots šo dokumentu saraksts

2.5. Pēc glabāšanas termiņa izbeigšanās, iesniegumi, sūdzības un priekšlikumi un ar tiem saistītie dokumenti iznīcināmi Valsts arhīvu ģenerāldirekcijas noteiktajā kārtībā.

3. Iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas noteikumi

3.1. Rakstveida atbildes uz iesniegumiem, sūdzībām un priekšlikumiem sniedz amatpersonas – atbilstoši savai kompetencei, izņemot gadījumus, ja amatpersona ir personiski tieši ieinteresēta izskatīšanas rezultātā.

3.2. Par sūdzību izskatīšanu atbilstoši šai kārtībai un Apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas starpnieku darbības likumam atbild IIZI Brokers SIA valdes loceklis Jānis Blumbergs.

3.3. Saņemot rakstisku iesniegumu, sūdzību vai priekšlikumu, iesniedzējam tiek atbildēts:

3.3.1. 15 dienu laikā, ja iesnieguma, sūdzības vai priekšlikuma izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude.

3.3.2. 30 dienu laikā, ja iesnieguma, sūdzības vai priekšlikuma izskatīšanai nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas; šādos gadījumos par papildu pārbaudi jāpaziņo iesniedzējam

3.3.3. Ja objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams ievērot 30 dienu termiņu, par to jāpaziņo iesniedzējam

3.4. saņemot mutvārdos izteiktu sūdzību vai priekšlikumu, iesniedzējam tiek atbildēts:

3.4.1. nekavējoties, ja sūdzība vai priekšlikums nav papildus jāpārbauda

3.4.2. 30 dienu laikā, ja sūdzības vai priekšlikuma izskatīšanai nepieciešama papildu pārbaude.

4. Nobeiguma noteikumi

4.1. Ikvienai fiziskai un juridiskai personai ir tiesības griezties uzņēmumā ar individuāliem vai kolektīviem rakstveida iesniegumiem, sūdzībām un priekšlikumiem un saņemt atbildi šajos noteikumos paredzētajā kārtībā.

4.2. Iesniegumos, sūdzībās un priekšlikumos jānorāda iesniedzēja vārds, uzvārds (juridiskajai personai – nosaukums), dzīves vai uzturēšanās vieta Latvijas Republikā (juridiskā adrese); uz tiem jābūt iesniedzēja parakstam.

4.3. Uz iesniegumu, sūdzību vai priekšlikumu netiek atbildēts, ja nav ievēroti punktā 4.2. minētie noteikumi.

SIA "IIZI Brokers"
valdes loceklis
Jānis Blumbergs