

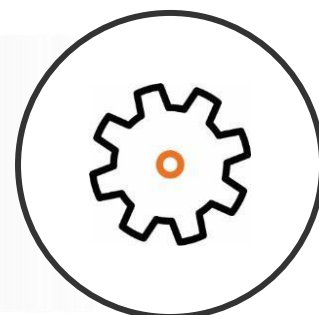


Pasaulē vadošā koksnes granulu
sertifikācijas sistēma

ENplus® procesuālais dokuments

*Sūdzību un apelāciju
procedūra*

ENplus® PD 2002:2022, pirmais izdevums



Derīgs visā pasaulē, izņemot Vāciju

EPC/ Bioenergy Europe
Place du Champ de Mars 2
1050 Brisele, Beļģija
Tālr.: + 32 2 318 40 35
E-pasts: enplus@bioenergyeurope.org

Dokumenta nosaukums: Sūdzību un apelāciju procedūra

Dokumenta nosaukums: ENplus® PD 2002:2022, pirmais izdevums

Apstiprināja: Eiropas Granulu padomes Ģenerālā asambleja

Apstiprināšanas datums: 27.09.2022.

Publicēšanas datums: 01.10.2022.

Spēkā stāšanās datums: 01.01.2023.

Paziņojums par autortiesībām

© Bioenergy Europe 2022

Šo dokumentu ar autortiesībām aizsargā Bioenergy Europe. Šis dokuments ir bez maksas pieejams oficiālajā ENplus® tīmekļa vietnē (www.enplus-pellets.eu) vai pēc pieprasījuma.

Nevienam šī dokumenta daļu, uz kuru attiecas autortiesības, nedrīkst mainīt vai grozīt, reproducēt vai kopēt jebkādā formā vai ar jebkādiem līdzekļiem komerciālos nolūkos, bez Bioenergy Europe atļaujas.

Vienīgā oficiālā šī dokumenta versija ir angļu valodā. Šī dokumenta tulkojumus var nodrošināt EPC / Bioenergy Europe vai nacionālais licencētājs/Nacionālā veicināšanas asociācija. Jebkādu šaubu gadījumā noteicošā ir versija angļu valodā.

Priekšvārds

Eiropas Granulu padome (EPC), kas dibināta 2010. gadā, un Bioenergy Europe tīkls AISBL, ir jumta organizācija, kas pārstāv Eiropas koksnes granulu nozares intereses. Tās biedri ir ar granulām vai granulām saistītas nacionālās asociācijas no Eiropas un ārpus Eiropas valstīm. EPC nodrošina granulu nozares platformu, lai apspriestu jautājumus, kas jāpārvalda, pārejot no nišas produkta uz galveno enerģijas precī. Šie jautājumi ietver granulu kvalitātes, drošuma, piegādes drošības, izglītības un apmācības, kā arī granulu kvalitātes mērīšanas ierīču standartizāciju un sertifikāciju.

Deutsches Pelletinstitut GmbH (Vācijas Granulu institūts) (**DEPI**) tika dibināts 2008. gadā, kā uzņēmuma Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (Vācijas Kurināmās koksnes un granulu asociācija) (DEPV) meitasuzņēmums un nodrošina saziņas platformu un kompetenču centru saistībā ar tādām tēmām kā apkure ar koksnes granulām. 2010. gadā **DEPI** sadarbībā ar Vācijas Biomasas pētniecības centru Leipciga (DBFZ) un proPellets Austria izveidoja ENplus® shēmu. 2011. gadā preču zīmju tiesības tika nodotas visām EPC iekļautajām valstīm, izņemot Vāciju.

Mūsdienās EPC ir ENplus® kvalitātes sertifikācijas shēmas vadības institūcija visām valstīm, izņemot Vāciju, jo to vada **DEPI**.

Šis dokuments stājas spēkā 2023. gada 1. janvārī.

Saturs

Priekšvārds	3
Ievads	5
1. Darbības joma	6
2. Normatīvās atsauces	7
3. Termini un definīcijas	8
4. Vispārējās prasības	12
5. Sūdzību un apelāciju atbilstība	13
6. Sūdzību un apelāciju izskatīšanas process	15
7. Dokumentācijas uzglabāšana	16
A pielikums. Uzskaitē attiecībā uz sūdzību/apelāciju izskatīšanas procesu	17

levads

ENplus® shēmas galvenais mērķis ir pārvaldīt vērienīgu sertifikācijas shēmu, kas nodrošina konsekventas un kvalitatīvas koksnes granulas.

ENplus® logotips ļauj klientiem un patērētājiem pārredzamā un pārbaudāmā veidā paziņot granulu kvalitāti.

Koksnes granulas ir atjaunojams kurināmais, ko ražo galvenokārt no kokzāģētavu atlikumiem. Koksnes granulas izmanto kā kurināmo dzīvojamo ēku apkures sistēmām, kā arī rūpnieciskajiem degļiem. Tās ir rafinēts kurināmais, ko var sabojāt pārkraušanas laikā. Tāpēc kvalitātes pārvaldība ir nepieciešamība, un tai būtu jāaptver visa piegādes ķēde, sākot ar izejvielu izvēli un beidzot ar galīgo piegādi galalietotājam.

ENplus® shēma aptver granulu tehniskās prasības, granulu kvalitātes pārvaldību un klientu apmierinātību visā piegādes ķēdē, sākot ar granulu ražošanu un beidzot ar gala lietojumu.

ENplus® shēma galvenokārt ir vērsta uz iekšzemes un komerciālās apkures nozari, bet ENplus® sertifikācija ir pieejama visiem pārējiem granulu ražošanas nozares dalībniekiem.

ENplus® shēmas attīstības būtisks elements ir atklāta, caurskatāma un uz **vienprātību** balstīta būtiski ietekmēto **ieinteresēto pušu** līdzdalība starptautiskā, kā arī valstu līmenī.

Šis dokuments balstās uz ISO/IEC Rokasgrāmatu 59, kā arī tas respektē līgumisko vienošanos starp Bioenergy Europe/EPC un **DEPI**, kas ir ENplus® shēmas dibinātājs.

Visā šajā dokumentā lieto terminu "ir", lai norādītu tos noteikumus, kas ir obligāti. Terminu "būtu" lieto, lai norādītu tos noteikumus, kurus, lai gan tie nav obligāti, ir paredzēts pieņemt un īstenot. Termins "drīkst" tiek lietots, lai norādītu atļauju(-as), kas ir izteiktas šajā dokumentā. Termins "var" attiecas gan uz lietotāja iespējām, gan uz lietotājam atvērtu iespēju, kā norādīts šajā dokumentā.

Treknrakstā rakstītie termini ir definēti 3. nodaļā "Termini un definīcijas".

1. Darbības joma

Šajā dokumentā ir detalizēti aprakstītas **ENplus® starptautiskās vadības** un **ENplus® valstu iestāžu-licencētāju sūdzību** un **apelāciju** procedūras saistībā ar ENplus® sertifikāciju visās valstīs, izņemot Vāciju, tostarp šādi lēmumi un darbības:

- a) **ENplus® dokumentācijas** izstrāde;
- b) ENplus® prasību skaidrojums;
- c) **ENplus® preču zīmju** licencēšana;
- d) **ENplus® preču zīmju** viltošanas gadījumu risināšana un izmeklēšana;
- e) **ENplus® sertifikācijas institūciju** un **ENplus® testēšanas institūciju** uzskaitījums;
- f) ENplus® sertificēto struktūrvienību darbības ārpus Vācijas un to produktu atbilstība ENplus® prasībām;
- g) **ENplus® sertifikācijas institūciju** un **ENplus® testēšanas institūciju** lēmumi un darbības un to atbilstība ENplus® prasībām.

PIEZĪME: Visas **sūdzības** vai **apelācijas**, kas saistītas ar ENplus® sertifikāciju Vācijā, ir jāadresē **DEPI**, kas darbojas kā ENplus® vadības iestāde Vācijā.

2. Normatīvās atsauces

Šī dokumenta piemērošanā būtiski ir turpinājumā minētie atsauces dokumenti. Datētu atsauču gadījumā tiek piemērots tikai attiecīgais izdevums. Nedatētu atsauču gadījumā tiek piemērots atsauces dokumenta jaunākais izdevums (tostarp visus grozījumus).

ISO/IEC 17065, *Atbilstības novērtējums – Prasības iestādēm, kas sertificē produktus, procesus un pakalpojumus*

ENplus® ST 1001, *ENplus® koksnes granulas – prasības uzņēmumiem*

ENplus® ST 1002, *Prasības sertifikācijas un testēšanas iestādēm, kas īsteno ENplus® sertifikāciju*

ENplus® ST 1003, *ENplus® preču zīmes izmantošana – prasības*

3. Termini un definīcijas

3.1. apelācija

Jebkuras personas vai organizācijas (apelācijas sūdzības iesniedzēja) rakstisks lūgums pārskatīt jebkuru lēmumu, kas ietekmē apelācijas sūdzības iesniedzēju un ko pieņēmusi **ENplus® shēmas vadība**, ja apelācijas sūdzības iesniedzējs uzskata, ka šādi lēmumi ir pieņemti, pārkāpjot ENplus® prasības vai procedūras.

PIEZĪME: Šādi nelabvēlīgi lēmumi var ietvert:

- a) **ENplus® preču zīmju** izmantošanas pieteikuma noraidīšana;
- b) pieteikuma noraidīšana ENplus® sertifikācijas un testēšanas iestāžu iekļaušanai sarakstā.

3.2. iepakotas granulas

Iepakotas granulas svarā no 5 kg līdz 50 kg. Tās ir iepakotas materiālā, kas pasargā granulas no kvalitātes pasliktināšanās.

PIEZĪME 1: Plastmasas iepakojums ir tipisks maisos iepakoto granulu iepakojuma vienības piemērs.

PIEZĪME 2: Prasības ENplus® maisa dizaina lietošanai ir noteiktas ENplus® ST 1003.

3.3. big bag (lielais mais)

Elastīgs starpkonteiners beramkravām (FIBC) no elastīga auduma, kas paredzēts **nefasētu granulu** uzglabāšanai un transportēšanai ar tipisku ietilpību 1500L. Granulu piegāde **big bag** maisos (lielajos maisos) tiek uzskatīta par **nefasētu granulu** piegādi.

PIEZĪME 1: **big bag** (lielo maisu) var aizzīmogot vai atslēgt.

PIEZĪME 2: Granulu piegāde **big bag** (lielajā maisā) tiek uzskatīta par **lielapjoma piegādi**.

3.4. nefasētas granulas

Granulas, kas nav **iekotas granulas** un tiek ražotas, uzglabātas, apstrādātas vai transportētas neiesaiņotas (vaļējas).

PIEZĪME: **Nefasētās granulās** ietilpst arī granulas, kas ir **big bag (lielajos maisos)**.

3.5. uzņēmums

Struktūrvienība, kas ievieš ENplus® ST 1001 prasības.

3.6. sūdzība

Jebkuras personas vai organizācijas rakstisks neapmierinātības apliecinājums (izņemot **apelāciju**), kas attiecas uz **ENplus® shēmas vadības, ENplus® sertifikācijas institūciju, ENplus® testēšanas institūciju** un/vai ENplus® sertificētā **uzņēmuma** darbībām.

3.7. vienprātība

Vispārēja vienošanās, ko raksturo tas, ka jebkura svarīga attiecīgo interešu daļa neiebilst pret būtiskiem jautājumiem, un process, kurā tiek mēģināts ņemt vērā visu iesaistīto pušu viedokļus un saskaņot visus pretrunīgos argumentus.

PIEZĪME: **Vienprātībai** nav jābūt vienprātīgai [ISO/IEC rokasgrāmata 2].

3.8. DEPI

DEPI (Deutsches Pelletinstitut GmbH) ir ENplus® vadības iestāde Vācijā, sertifikācijas iestāde, kas atbild par visām sertifikācijas darbībām Vācijā un darbojas kā pārbaudes iestāde Vācijā.

3.9. ENplus® sertifikācijas iestāde

Iestāde, kas ir atzīta par sertificēšanas veicēju ENplus® sertifikācijas shēmā.

3.10. ENplus® sertifikācijas zīmogs

Īpaša grafika, kas sastāv no **ENplus® logo** un unikāla **ENplus® ID**.

PIEZĪME: **ENplus® sertifikācijas zīmoga** izmantošana ir aprakstīta standartā ENplus® ST 1003.

3.11. ENplus® dokumentācija

Dokumenti, kas ietver ENplus® shēmas prasības, norādījumus un procedūras.

PIEZĪME: **ENplus® dokumentācijas** struktūra ir parādīta ENplus® PD 2001 A pielikumā un ietver ENplus® **standartus**, ENplus® vadlīniju dokumentus un ENplus® procesuālos dokumentus.

3.12. ENplus® ID

Unikāls burtu-ciparu kods, ko katram ENplus® sertificētajam **uzņēmumam** izsniedz attiecīgā **ENplus® shēmas vadība**.

PIEZĪME: **ENplus® ID** izmantošana ir aprakstīta ENplus® ST 1003.

3.13. ENplus® starptautiskā vadība

Bioenergy Europe AISBL, ko pārstāv Eiropas Granulu padome (EPC), ir ENplus® sertifikācijas shēmas pārvaldes institūcija, kas kopumā ir atbildīga par ENplus® shēmas pārvaldību ārpus Vācijas.

3.14. ENplus® logo

Īpašs grafiskais dizains, kas ir reģistrēts materiāls ar preču zīmi un kas ir arī daļa no **ENplus® sertifikācijas zīmoga**, **ENplus® kvalitātes zīmoga** un **ENplus® servisa zīmes** kopā ar **ENplus® ID**.

PIEZĪME: **ENplus® logo** izmantošana ir aprakstīta ENplus® ST 1003.

3.15. ENplus® nacionālais licencētājs

ENplus® sertifikācijas shēmas pārvaldes institūcija, ko iecēlusi **ENplus® starptautiskā vadība**, lai pārvaldītu ENplus® shēmu konkrētā valstī.

PIEZĪME: Valstu **ENplus® nacionālo licencētāju** kontaktinformācija ir pieejama **oficiālajā ENplus® tīmekļa vietnē**.

3.16. ENplus® kvalitātes klases logotips

Īpaša grafika, kas attiecas uz ENplus® kvalitātes klasēm.

PIEZĪME: **ENplus® kvalitātes klases logotipa** izmantošana ir aprakstīta ENplus® ST 1003.

3.17. ENplus® kvalitātes zīmogs

Īpaša grafika, kas norāda uz ENplus® kvalitātes klasēm un kas sastāv no **ENplus® logo**, **ENplus® kvalitātes klases logo** un unikālā **ENplus® ID**.

PIEZĪME: **ENplus® kvalitātes zīmoga** izmantošana ir aprakstīta ENplus® ST 1003.

3.18. ENplus® shēmas vadība

ENplus® sertifikācijas shēmas vadošā iestāde, kas ir vai nu **ENplus® starptautiskā vadība**, **ENplus® nacionālais licencētājs** vai **DEPI**, kas darbojas attiecīgajā reģionā.

PIEZĪME: Valstu **ENplus® shēmas vadības** kontaktinformācija ir pieejama **oficiālajā ENplus® tīmekļa vietnē**.

3.19. ENplus® servisa zīme

Īpaša grafika, kuru katram ENplus® sertificētajam **pakalpojumu sniedzējam** izsniedz attiecīgā **ENplus® shēmas vadība** un kurā ir iekļauts ENplus® **pakalpojumu sniedzēja** logotips un **ENplus® ID**.

PIEZĪME: **ENplus® servisa zīmes** izmantošana ir aprakstīta ENplus® ST 1003.

3.20. ENplus® testēšanas iestāde

Iestāde, kas ir apstiprināta, kā granulu paraugu testēšanas iestāde ENplus® sertifikācijas shēmā.
[avots: pārveidots no ISO 17020]

3.21. ENplus® preču zīmes

ENplus® ar autortiesībām un preču zīmēm aizsargāts materiāls (ENplus® grafiskas zīmes un vārdiskas zīmes), kas norāda uz granulu kvalitāti saskaņā ar ENplus® sertifikācijas shēmu

3.22. lielapjoma piegāde

Nefasētu granulu piegāde klientam, kas nav uzskatāma par **mazapjoma piegādi**, un ietver uzglabāšanu.

PIEZĪME: **Lielapjoma piegādes** piemēri: pilnas kravas automašīnas piegāde vienam galalietotājam, pārsniedzot 20 tonnas, piegāde **tirgotājam**, piegāde ar vilcieniem vai kuģiem, **big bag (lielo maisu)** piegāde.

3.23. oficiālā ENplus® tīmekļa vietne

ENplus® shēmas oficiālā tīmekļa vietne, ko pārvalda **ENplus® starptautiskā vadība** (www.enplus-pellets.eu), visām valstīm, izņemot Vāciju; Vācijas gadījumā tīmekļa vietni pārvalda **DEPI** (www.enplus-pellets.de).

3.24. ražotājs

Uzņēmums, kas ražo koksnes granulas.

PIEZĪME: **Ražotājs**, kas tirgo savas granulas, izmantojot **lielapjoma piegādi**, netiek uzskatīts par **tirgotāju**. **Ražotājs** tiek uzskatīts par **tirgotāju** gadījumos, kad tirdzniecības darbības ietver **mazapjoma piegādi**, vai arī ja ražotājs tirgo granulas, kas iepirkta no citiem uzņēmumiem.

3.25. pakalpojumu sniedzējs

Uzņēmums, kas piedāvā šādus pakalpojumus bez īpašumtiesībām uz granulām.

- a) granulu iepakošana maisos;
- b) granulu **mazapjoma piegāde**;
- c) **nefasētu granulu** uzglabāšana vietā, no kuras granulas tiek piegādātas galalietotājiem.

PIEZĪME: **Ražotājs** vai **tirgotājs** var kļūt arī par **pakalpojumu sniedzēju** citam uzņēmumam, kurā tam nepieder īpašumtiesības uz granulām un tas neveic iepriekš definētās darbības.

3.26. mazapjoma piegāde

Nefasētu granulu piegāde galalietotājam, kas nepārsniedz 20 tonnas. Tas izslēdz granulu piegādes **big bag (lielajos maisos)** un **tirdzniecības automātos**.

PIEZĪME: Tipisks **mazapjoma piegādes** piemērs ir granulu piegāde vairākiem galalietotājiem (mājsaimniecībām) vienā maršrutā (vairākas izkraušanas vietas).

3.27. ieinteresētā persona

Persona, grupa vai organizācija, kas ieinteresēta šajā standartizācijas priekšmetā.

3.28. standarts

Vienprātīgi izstrādāts un atzītas institūcijas apstiprināts dokuments, kas paredz vienotus lietošanas noteikumus, vadlīnijas vai raksturlielumus darbībām, vai to rezultātiem, kuru mērķis ir sasniegt optimālo pakāpi vai kārtību noteiktā kontekstā.

PIEZĪME: **Standartiem** jābūt balstītiem uz konsolidētiem zinātnes, tehnoloģijas un pieredzes rezultātiem, un to mērķis ir veicināt optimālus ieguvumus [ISO/IEC rokasgrāmata 2].

3.29. tirgotājs

Uzņēmums, kas tirgo koksnes granulas. Tas var ietvert granulu uzglabāšanu un / vai piegādi.

PIEZĪME: Termins "**tirgotājs**" ietver arī terminu "**ražotājs**", ja **ražotāja** tirdzniecības darbības ietver **mazapjoma piegādi** vai tas tirgo no citiem **uzņēmumiem** iepirkta granulas.

3.30. tirdzniecības automāts

Pašapkalpošanās automāts **nefasētu granulu** piegādei nelielos daudzumos galalietotājiem.

PIEZĪME: Pašapkalpošanās automāti granulu savākšanai, ko veic **tirgotāji**, **pakalpojumu sniedzēji** vai apakšuzņēmēji, šī **standarta** nozīmē nav **tirdzniecības automāti**.

4. Vispārējās prasības

4.1. Sūdzības, kas iesniegtas **ENplus® starptautiskajai vadībai** vai **ENplus® nacionālajam licencētājam**, ir jāierobežo līdz bažām vai problēmām attiecībā uz **ENplus® starptautisko vadību**, **ENplus® nacionālajiem licencētājiem**, **ENplus® sertificētiem uzņēmumiem**, **ENplus® sertifikācijas iestādēm** un/vai **ENplus® testēšanas iestādēm** un to atbilstību ENplus® prasībām un procedūrām.

4.2. Tādas sūdzības gadījumā, kas saistīta ar ENplus® sertificēta uzņēmuma, ENplus® sertifikācijas iestādes vai ENplus® testēšanas iestādes darbībām, ENplus® starptautiskās vadības vai ENplus® nacionālā licencētāja loma ir netieša. Tādā gadījumā ENplus® starptautiskajai vadībai vai ENplus® nacionālajam licencētājam jāizmeklē tikai tā sūdzība, kuru jau ir izskatījis attiecīgais ENplus® sertificētais uzņēmums, ENplus® sertifikācijas iestāde un/vai ENplus® testēšanas iestāde.

Sūdzības iesniedzējs atbild par attiecīgo dokumentāciju, lai pierādītu, ka sūdzība jau ir iesniegta izmeklēšanai attiecīgajam ENplus® sertificētajam uzņēmumam, ENplus® sertifikācijas iestādei un/vai ENplus® testēšanas iestādei.

4.3. Sūdzības, kas iesniegtas par konkrētu akreditācijas iestādi, jānosūta konkrētajai akreditācijas iestādei vai Eiropas Akreditācijas kooperācijai (www.european-accreditation.org) un/vai Starptautiskajam Akreditācijas forumam (www.iaf.nu), ievērojot šo iestāžu sūdzību un apelāciju procedūras.

4.4. Apelācijām, kas iesniegtas **ENplus® starptautiskajai vadībai** / **ENplus® nacionālajiem licencētājiem**, jāaprobežojas tikai ar lēmumiem, ko pieņēmusi **ENplus® starptautiskā vadība** vai attiecīgais **ENplus® nacionālais licencētājs(-i)**. Lēmumi attiecībā uz apelācijām ir galīgi, un tos vairs nevar pārsūdzēt.

4.5. Sūdzības/apelācijas iesniedzēja pienākums ir iesniegt rakstisku informāciju / pierādījumus, kas pamato sūdzību/apelāciju, ko var objektīvi pārbaudīt kā precīzu un pareizu. Visām ENplus® starptautiskajai vadībai iesniegtajām sūdzībām/apelācijām jābūt angļu valodā. Sūdzības, ko iesniedz ENplus® nacionālajam licencētājam, drīkst būt vai nu ENplus® nacionālā licencētāja valsts valodā, vai angļu valodā.

4.6. Neatkarīgi ne no kāda sūdzības/apelācijas iznākuma sūdzības iesniedzējs/apelācijas iesniedzējs un ENplus® starptautiskā vadība vai ENplus® nacionālais licencētājs katrs sedz savas izmaksas.

5. Sūdzību un apelāciju atbilstība

5.1. Visas **sūdzības** un **apelācijas** rakstveidā jāadresē attiecīgi **ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajam licencētājam**.

PIEZĪME: Informācija par **ENplus® starptautiskās vadības** un **ENplus® nacionālo licencētāju** atbildību konkrētu valstu gadījumā ir pieejama **oficiālajā ENplus® tīmekļa vietnē** (www.enplus-pellets.eu).

5.2. Ja **sūdzība** ir iesniegta **ENplus® nacionālajam licencētājam** un ietver starptautiskus aspektus, **ENplus® nacionālajam licencētājam** jāpārsūta šī sūdzība **ENplus® starptautiskajai vadībai**. **Sūdzība** jāiesniedz ne vēlāk kā divas nedēļas pēc sākotnējās iesniegšanas, un tā ir jātulko angļu valodā.

5.3. Ja **sūdzība** attiecas uz **ENplus®** sertificētu **uzņēmumu**, **ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajam licencētājam** ar sūdzības iesniedzēja piekrišanu:

- a) jāpārsūta **sūdzība** attiecīgajam **ENplus®** sertificētajam **uzņēmumam** ar pieprasījumu izmeklēt **sūdzību** atbilstoši **ENplus® ST 1001**;
- b) jāpieprasa, lai **ENplus®** sertificētais **uzņēmums** informē **ENplus® starptautisko vadību** vai **ENplus® nacionālo licencētāju** par sūdzības izmeklēšanas rezultātiem un attiecīgiem korektīviem un/vai preventīviem pasākumiem;
- c) jāinformē attiecīgā **ENplus® sertifikācijas iestāde** par **sūdzību** ar pieprasījumu izskatīt **sūdzību uzņēmuma** atbilstības **ENplus® ST 1001** izvērtējumā;
- d) jāpārsūta **sūdzība** attiecīgajai **ENplus® sertifikācijas iestādei** ar pieprasījumu veikt izmeklēšanu atbilstoši **ENplus® ST 1002**; tā kā **ENplus®** sertificētā **uzņēmuma** veiktās **sūdzības** izmeklēšanas rezultāti nav apmierinoši;
- e) jāsāk sava **sūdzības** izmeklēšana (skatīt Sūdzību un apelāciju izskatīšanas process), kurā **ENplus®** sertificētā **uzņēmuma** un attiecīgās **ENplus® sertifikācijas iestādes** veiktās izmeklēšanas rezultāti nav apmierinoši.

5.4. Ja **sūdzība** attiecas uz **ENplus® sertifikācijas iestādi** un/vai **ENplus® testēšanas iestādi**, **ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajam licencētājam** ar sūdzības iesniedzēja piekrišanu:

- a) jāpārsūta **sūdzība** attiecīgajai **ENplus® sertifikācijas iestādei** un/vai **ENplus® testēšanas iestādei** ar pieprasījumu izmeklēt **sūdzību** saskaņā ar **ISO 17065** un **ENplus® ST 1002**;
- b) jāpieprasa, lai **ENplus® sertifikācijas iestāde** un/vai **ENplus® testēšanas iestāde** informē **ENplus® starptautisko vadību / ENplus® nacionālo licencētāju** par sūdzības izmeklēšanas rezultātiem un attiecīgiem korektīviem un/vai preventīviem pasākumiem;
- c) jāsāk sava **sūdzības** izmeklēšana (skatīt **6. nodaļu** Sūdzību un apelāciju izskatīšanas process), kurā **ENplus® sertifikācijas iestādes** un/vai **ENplus® testēšanas iestādes** veiktās izmeklēšanas rezultāti nav apmierinoši.

5.5. ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajam licencētājam jāpieņem lēmums par **sūdzības/apelācijas** atbilstību, ar nosacījumu, ka šī dokumenta darbības joma attiecas uz **sūdzību/apelāciju** (skatīt **1. nodaļu**), atbilst **sūdzības/apelācijas** definīcijai (skatīt **3.1. , 3.6.**), un apliecinātos pierādījumus saistībā ar **sūdzību/apelāciju** var apstiprināt kā atbilstošus **4., 5.3. un 5.4. nodaļas** vispārīgajām prasībām.

5.6. ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajam licencētājam bez kavēšanās:

- a) jāapliecina sūdzības/apelācijas iesniedzējam (rakstiski) **sūdzības/apelācijas** saņemšana un pieņemšana/noraidīšana, kā arī rezultāta pamatojums;
- b) jāizsniedz sūdzības iesniedzējam/apelācijas iesniedzējam šis dokuments, kurā izklāstītas ENplus® **sūdzību** un **apelāciju** procedūras, lai nodrošinātu, ka tās ir skaidri saprotamas;
- c) jāinformē sūdzības iesniedzējs/apelācijas iesniedzējs par citām pusēm, kuras ir atbildīgas par lietas risināšanu saskaņā ar Vispārīgo prasību **5.3. un 5.4.**

6. Sūdzību un apelāciju izskatīšanas process

6.1. ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajam licencētājam jāieceļ vērtētājs(-i), lai izmeklētu **sūdzību** vai **apelāciju**. Vērtētājam(-iem) jābūt kompetentam(-iem) attiecībā uz **sūdzības/apelācijas** priekšmetu, un viņiem nedrīkst būt nekādas saistības un/vai interešu konflikta ar izskatāmo **sūdzību** vai **apelāciju**. Tomēr attaisnojošos apstākļos vērtētājs(-i) drīkst nodrošināt iesaistīto pušu līdzsvarotu pārstāvību.

6.2. Vērtētājam(-iem) jāveic rūpīga izmeklēšana, lai rastu risinājumu. Vērtētājam(-iem) laikus jāiesniedz rakstisks ziņojums, kurā būs iekļauts paziņojums, kas norāda, vai **sūdzība** vai **apelācija** ir bijusi sekmīga vai ne. Turklāt vērtētājam(-iem) jāsniedz ieteikumu izklāsts par to, kā **sūdzību/apelāciju** atrisināt.

PIEZĪME: Paredzams, ka **sūdzības**, kurās nav nepieciešama izmeklēšana uz vietas, vērtētājam(-iem) jāizskata 1 mēneša laikā pēc **sūdzības** iesniegšanas (izņemot gadījumus, kas tiek uzskatīti par sarežģītākiem).

6.3. ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajam licencētājam jāapstiprina vai jānoraida ziņojuma secinājumi, tostarp tā ieteikumi un attiecīgās korektīvās un preventīvās darbības.

6.4. **Sūdzības** izskatīšanas rezultātiem jāklūst par daļu no Sertifikācijas integritātes programmas, ja tie attiecas uz ENplus® sertifikācijas iestādes vai ENplus® testēšanas iestādes darbību. **Sūdzības** izskatīšanas rezultātiem jāklūst par daļu no Vadības integritātes programmas, ja tie attiecas uz ENplus® starptautiskās vadības / ENplus® nacionālā licencētāja darbību.

6.5. **Sūdzības** izskatīšanas rezultāti jāņem vērā ENplus® preču zīmes licences spēkā esamībā, ja tas attiecas uz ENplus® sertificēta **uzņēmuma** darbību.

6.6. ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajam licencētājam bez kavēšanās jāinformē sūdzības iesniedzējs/apelācijas iesniedzējs un citas ieinteresētās puses par **sūdzības/apelācijas** izskatīšanas procesa iznākumu. Visi rezultāti attiecīgajām pusēm jāpaziņo rakstiski.

6.7. Paredzams, ka ikviens oficiāli pieņemta **sūdzība/apelācija** (kam nav nepieciešama izmeklēšana uz vietas) būtu jāatrisina 6 mēnešu laikā pēc **sūdzības** iesniegšanas (izņemot gadījumus, kas tiek uzskatīti par sarežģītākiem).

6.8. Ja **sūdzība** attiecas arī uz DEPI vai ENplus® sertifikācijas darbībām Vācijā, ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajam licencētājam jākonsultējas ar DEPI un jāinformē DEPI par **sūdzības/apelācijas** lēmuma rezultātiem.

7. Dokumentācijas uzglabāšana

7.1. ENplus® starptautiskajai vadībai / ENplus® nacionālajiem licencētājiem jāveic uzskaites saistībā ar **sūdzībām** un **apelācijām**, tostarp to saņemšana-pieņemšana/noraidīšana, izmeklēšana, atrisināšana un saziņa ar sūdzības iesniedzēju/apelācijas iesniedzēju.

7.2. Sūdzību vai **apelāciju** izskatīšanas process saistībā ar ENplus® sertificētajiem **uzņēmumiem** jāreģistrē ENplus® sertifikācijas platformā.

A pielikums. Uzskaitē attiecībā uz sūdzību/apelāciju izskatīšanas procesu

• 1. tabula

Uzskaitē attiecībā uz sūdzību/apelāciju izskatīšanas procesu

Sūdzības / apelācijas nosaukums (ietver tēmu un uzņēmuma nosaukumu/ENplus® ID)	Sūdzības apelācijas numurs (Nr./GGGG)	Saņemta		Pieņemta J/N	Sākotnējā atbilde (datums)	Iecelts(-i) vērtētājs(-i) (datums)	Vērtētāja(-u) ziņojums (datums)	Lēmums (datums)	Galīgā atbilde (datums)	Piezīme
		ko sniedz (starpī. vad./nac. lic.)	(datums)							



Pasaulē vadošā koksnes granulu
sertifikācijas sistēma

Mēs esam pasaulē vadoša, caurskatāma un neatkarīga koksaidu granulu
sertifikācijas shēma. No ražošanas līdz pat piegādei mēs garantējam
kvalitāti un apkarojam krāpšanu visā piegādes ķēdē.

ENplus® c/o Bioenergy Europe
Place du Champ de Mars 2
1050 Brussels, Belgija
✉ enplus@bioenergyeurope.org
☎ +32 2 318 40 35
☎ +32 2 318 41 93