

# HOTEL SCHOOL

★ ★ ★ ★ ★

## VIESNĪCU BIZNESĀ KOLEDŽĀ

„HOTEL SCHOOL” Viesnīcu biznesa koledža  
Reģ. Nr. Izglītības iestāžu reģistrā: 3397802926, Adrese: Smilšu iela 3, Rīga, LV-1050, Latvija  
Tālr.: (+371) 67213037, e-pasts: [info@hotelschool.lv](mailto:info@hotelschool.lv), <http://www.hotelschool.lv>

Rīgā

2023. gada 27. septembrī

Nr. 4-2/3

### **IESNIEGUMU UN SŪDZĪBU UN IZSKATĪŠANAS POLITIKA (KĀRTĪBA)**

Iesniegumu un sūdzību izskatīšanas politika (Kārtība) SIA “HOTEL SCHOOL” Viesnīcu biznesa koledžā (Koledža) regulē kārtību kādā Koledža pieņem un izskata Koledžas fizisko un juridisko personu iesniegumus un sūdzības.

1. Kārtība attiecas uz tādiem iesniegumiem un sūdzībām, kuru izskatīšanu neregulē citi Koledžas iekšējie normatīvie akti vai Koledžai, reflektantiem, izglītojamajiem (studentiem) un juridiskām personām saistošie ārēji tiesību akti.
2. Par iesniegumu un sūdzību šīs Kārtības izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, bet juridiskai – nosaukums un reģistrācijas numurs.
3. Iesniegumus un sūdzības Koledžai var iesniegt nosūtot tos uz Koledžas juridisko adresi Smilšu ielā 3, Rīgā, LV-1050, Latvijā vai uz e-pasta adresi [info@hotelschool.lv](mailto:info@hotelschool.lv) vai personīgi iesniedzot Koledžā (43., 45. vai 47. kab.).
4. Ja iesniegumu vai sūdzību iesniedzēja vārdā iesniedz cita fiziska vai juridiska persona, iesniegumam vai sūdzībai pievienojams normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā noformēts pilnvarojums.
5. Par iesniegumu un sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona ir Koledžas valdes iecelta persona, kura ir atbildīga par iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procesu un kura nodrošina iesniegumā vai sūdzībā norādīto faktu pārbaudes, izskatīšanas efektivitātes kontroles, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un ziņošanas atbilstību šai Kārtībai.
6. Šo Kārtību piemēro arī elektroniskā veidā saņemta iesnieguma un sūdzības izskatīšanai, ja tas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir parakstīts ar elektronisko parakstu.
7. Iesniegumu un sūdzību izskatīšana ir bez maksas, izņemot gadījumu kad iesniedzējs pieprasa atbildi citā valodā, kas nav latviešu. Tādā gadījumā atbilde tiek sniegta pēc tulkojuma veikšanas attiecīgajā valodā un samaksas saņemšanas par veikto tulkojumu. Koledža var nepieprasīt tulkojuma apmaksu, ja atbildes tulkojums nerada Koledžai papildus administratīvos izdevumus.
8. Koledža izskata iesniegumus un sūdzības vadoties tikai pēc to satura. Koledžas darbinieks par kuru iesniegta sūdzība nepiedalās atbildes sniegšanā uz šādu iesniegumu.
9. Koledža atbildi uz iesniegumiem un sūdzībām pēc būtības sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā tajos minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no iesnieguma un sūdzības saņemšanas dienas. Atbildes sniegšanas termiņš var tikt pagarināts, ja tam ir objektīvi iemesli. Par termiņa pagarināšanu tiek informēts iesniedzējs, norādot pamatojumu un jaunu izskatīšanas termiņu vai nosacījumu, kuram jāiestājas, lai uz iesniegumu vai sūdzību Koledža varētu sniegt atbildi.

10. Ja iesniegumā un sūdzībā norādīts, ka uz to nav nepieciešams atbildēt, Koledža var neatbildēt uz šādu iesniegumu un sūdzību.
11. Koledža ir tiesīga atstāt iesniegumu un sūdzību bez izskatīšanas, paziņojot par to iesniedzējam, šādos gadījumos:
  - 11.1. nav norādīts iesniedzējs;
  - 11.2. iesniegums vai sūdzība nav parakstīta;
  - 11.3. iesniegumam vai sūdzībai nav pievienots pilnvarojums, ja tos iesniedzeja vārdā iesniedz cita persona;
  - 11.4. iesnieguma vai sūdzības saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
  - 11.5. iesnieguma vai sūdzības teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
  - 11.6. atbilde uz iesniegumu vai sūdzību ir dota iepriekš, un to saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā vai sūdzībā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.
12. Koledžai ir tiesības lūgt iesniedzējam sniegt papildus informāciju un dokumentus, ja tas ir nepieciešams iesnieguma un sūdzības izskatīšanai. Koledža ir tiesīga atstāt bez izskatīšanas iesniegumu un sūdzību, ja iesniedzējs nav atbildējis uz Koledžas vai tās atbildīgās personas lūgumu nodrošināt papildu informāciju vai dokumentus.
13. Atbildes uz iesniegumiem un sūdzībām Koledža sniedz latviešu valodā. Ja iesniedzējs iesniegumu vai sūdzību iesniedzis citā valodā, tiek piemērots Kārtības 7. punkts.
14. Saņemtie iesniegumi un sūdzības tiek reģistrēti Koledžas lietvedībā.
15. Par iesniegumu un sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona līdz katra kalendārā gada 30. janvārim sagatavo iesniegšanai Koledžas direktoram informatīvu ziņojumu par iepriekšējā kalendārā gadā saņemtajām sūdzībām, kurš lemj par nepieciešamajiem turpmākajiem pasākumiem sūdzību cēloņu novēršanai. Šādu ziņojumu var nesagatavot, ja nav saņemts neviens iesniegums vai sūdzība, uz kuru attiecināma šī Kārtība.
16. Kārtība stājas spēkā nākamajā dienā pēc tās publicēšanas Koledžas interneta vietnē hotelschool.lv.

*Publicēt 2023. gada 27. septembrī*

*„HOTEL SCHOOL” Viesnīcu biznesa koledžas  
direktore*

*J. Pasnaka*