

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	1

APSTIPRINĀTS
ar Rīgas Stradiņa universitātes rektora
01.07.2024 rīkojumu
Nr. 1-PB-2/413/2024

Procesa apraksts Nr. 31 “Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība”

Procesa mērķis:

Procesa mērķis ir nodrošināt efektīvu neatbilstību, sūdzību un priekšlikumu uzskaiti, kā arī nodrošināt potenciālo un esošo neatbilstību cēloņu noteikšanu, preventīvo un korektīvo darbību noteikšanu, lai uzlabotu ieinteresēto pušu apmierinātību un kvalitātes pārvaldības sistēmas efektivitāti.

Vispārīgie jautājumi:

Paralēli šajā procesā aprakstītajam, RSU struktūrvienības var organizēt dažādu neatbilstību, sūdzību un priekšlikumu reģistrēšanu, izvērtēšanu un nepieciešamo pasākumu īstenošanu savas kompetences ietvaros vai, ja to paredz citi ārējie vai iekšējie normatīvie akti.

Procesa aprakstā ietvertās shēmas:

1. Sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība:
 - 1.1. Studējošo sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšana
 - 1.2. Rezidentu sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšana
 - 1.3. Darbinieku un ieinteresēto pušu sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšana
2. Apelāciju sūdzību vadība
3. Sūdzību, neatbilstību, priekšlikumu un apelācijas sūdzību uzraudzība

Procesa kvalitātes kritēriji:

1. Neatbilstību skaits nepieaug, salīdzinot ar iepriekšējo 5 gada perioda vidējo rādītāju.
2. Sūdzību, priekšlikumu skaits nepalielinās vairāk par 20% attiecībā pret iepriekšējo gadu.
3. Apelācijas sūdzību skaits nepalielinās vairāk par 20% attiecībā pret iepriekšējo gadu.

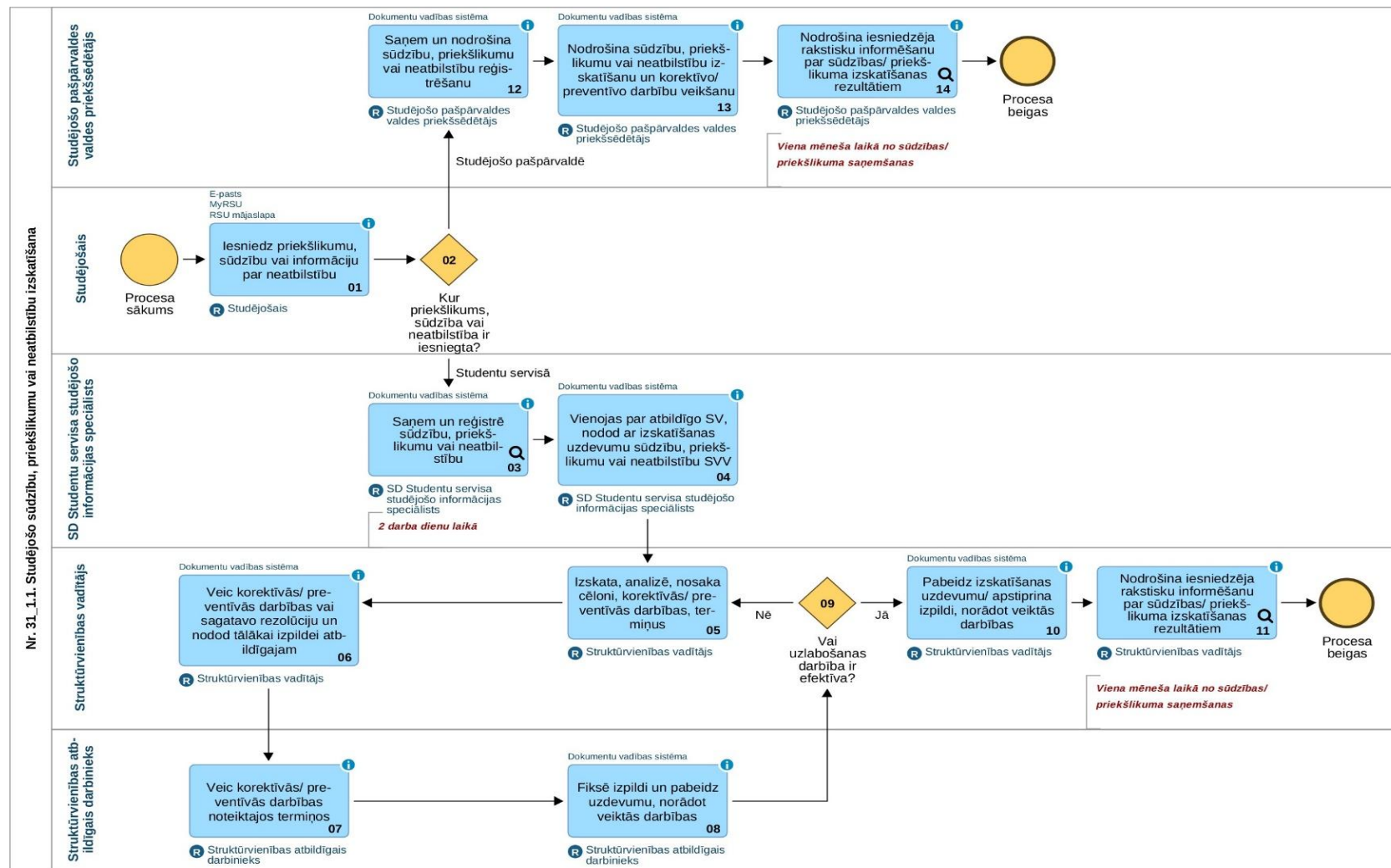
Definīcijas (saīsinājumi)

DVS – Dokumentu vadības sistēma;
 KVIAD – Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļa;
 KVIADV – Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs;
 KVS – kvalitātes vadības sistēma;
 RN – Rezidentūras nodaļa;
 RSU – Rīgas Stradiņa universitāte;
 SD – Studiju departaments;
 SP – Studējošo pašpārvalde;
 SS – Studentu serviss;
 SV – struktūrvienība;
 SVV – struktūrvienības vadītājs.

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	2

1. Sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība¹

1.1. Studējošo sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšana



¹ Ja sūdzību, priekšlikumu vai informāciju par neatbilstību saņēmusi struktūrvienība, kas nav minēta šajā procesa aprakstā, attiecīgā struktūrvienību informāciju pārsūta atbilstoši kompetencei SS, SP, vai KVIAD

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	3

Procesa soli

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
01	Iesniedz priekšlikumu, sūdzību vai informāciju par neatbilstību	Studējošie sūdzības, priekšlikumus vai konstatētās neatbilstības var iesniegt: – Studējošo portālā <i>MyRSU</i>; – RSU mājaslapas sadaļā “Studentiem”; – nosūtot e-pastu uz Atsauksmes@rsu.lv vai Complaints@rsu.lv; – mutiskā, rakstiskā veidā, iesniedzot personīgi SS vai SP. Priekšlikumu, sūdzību vai informāciju par neatbilstību var iesniegt anonīmi.		Studējošais	<i>RSU mājaslapa</i> <i>E-pasts MyRSU</i>	
02	Kur priekšlikums, sūdzība vai neatbilstība ir iesniegta?	Ja priekšlikums, sūdzība vai neatbilstība ir iesniegta SS, process turpinās ar 03. procesa soli. Ja priekšlikums, sūdzība vai neatbilstība ir iesniegta SP, process turpinās ar 12. procesa soli.		Studējošais		
03	Saņem un reģistrē sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību	Ja nepieciešams, reģistrējot DVS, norāda kontroles termiņu. Ja sūdzība, priekšlikums vai neatbilstība tiek saņemta elektroniski, saņēmējs iesniedzējam DVS nosūta paziņojumu par saņemšanu (saņemšanas apstiprinājumu), izņemot anonīmu sūdzību, priekšlikumu gadījumā.	2 darba dienu laikā	SD SS studējošo informācijas speciālists	<i>DVS</i>	

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	4

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/Protokoli
04	Vienojas par atbildīgo SV, nodod ar izskatīšanas uzdevumu sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību SVV ²	DVS izveido izskatīšanas uzdevumu sūdzības, priekšlikuma vai neatbilstības izskatīšanai t.i., rezolūcijas sagatavošanai par tālākajām rīcībām.		SD SS studējošo informācijas speciālists	DVS	
05	Izskata, analizē, nosaka cēloni, korektīvās/preventīvās darbības, termiņus			SVV		
06	Veic korektīvās/preventīvās darbības vai sagatavo rezolūciju un nodod tālākai izpildei atbildīgajam	Nepieciešamības gadījumā korektīvās/preventīvās darbības saskaņo ar attiecīgām struktūrvienībām, koleģiālām institūcijām vai personām. Koleģiālās institūcijas korektīvās/preventīvās darbības, termiņus, atbildīgos nosaka koleģiālās institūcijas sapulcē.		SVV	DVS	
07	Veic korektīvās/preventīvās darbības noteiktajos termiņos	Nepieciešamības gadījumā korektīvās/preventīvās darbības saskaņo ar attiecīgām struktūrvienībām, koleģiālām institūcijām vai personām. Koleģiālās institūcijas korektīvās/preventīvās darbības, termiņus,		SV atbildīgais darbinieks		

² DVS nodrošina iespēju struktūrvienības vadītājam norādīt sekretāru. Sekretāram tiek piešķirta atļauja redzēt vadītāja uzdevumus un piedalīties to izpildē. Papildus informāciju var iegūt, rakstot uz e-pastu dvs@rsu.lv.

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	5

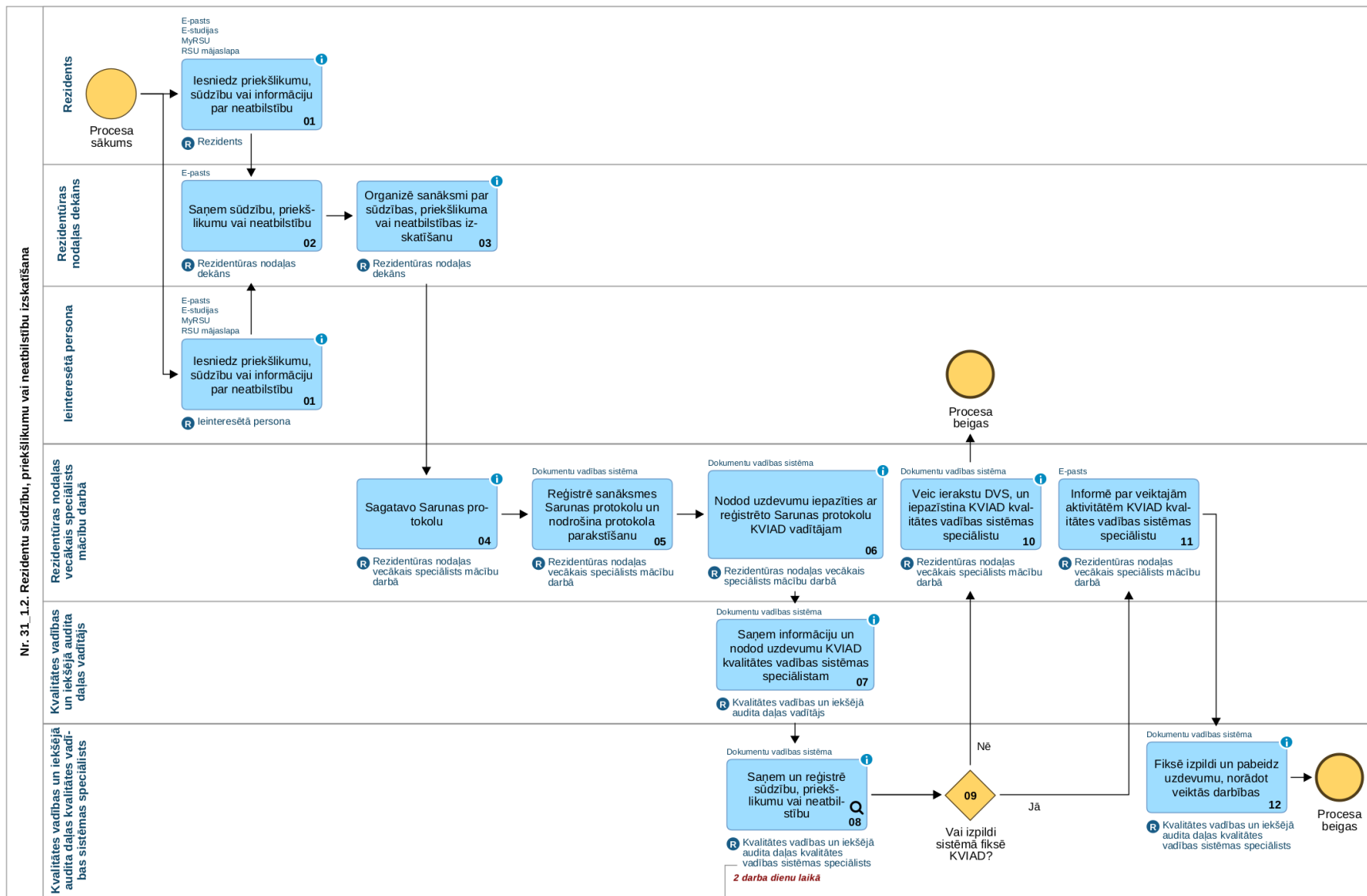
Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
		atbildīgos nosaka koleģiālās institūcijas sapulcē.				
08	Fiksē izpildi un pabeidz uzdevumu, norādot veiktās darbības	Izpildi fiksē DVS sadaļā “Paplašinātā uzdevumu uzdošana” – “Pabeigt izpildi”, logā “Uzdevuma apstrāde” norādot veiktās darbības.		SV atbildīgais darbinieks	DVS	
09	Vai uzlabošanas darbība ir efektīva?	Ja uzlabošanas darbība ir efektīva process turpinās ar 10. procesa soli. Ja uzlabošanas darbība nav efektīva, process turpinās ar 05. procesa soli.		SVV		
10	Pabeidz izskatīšanas uzdevumu/ apstiprina izpildi, norādot veiktās darbības	Ja SVV pats veic uzdevuma izpildi, tad izpildi fiksē DVS sadaļā “Paplašinātā rezolūcijas uzdošana” – “Pabeigt izpildi”, logā “Uzdevuma apstrāde” norādot veiktās darbības. Ja SVV apstiprina darbinieka uzdevuma izpildi, tad sadaļā “Apstiprināmie uzdevumi” apstiprina vai noraida uzdevuma izpildi. Izpildi apstiprina sadaļā “Apstiprināt izpildi”, logā “Uzdevuma apstrāde” norādot veiktās darbības.		SVV	DVS	
11	Nodrošina iesniedzēja rakstisku informēšanu par sūdzības/ priekšlikuma		Viena mēneša laikā no sūdzības/ priekšlikuma saņemšanas	SVV		Iesniegumu likums

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	6

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
	izskatīšanas rezultātiem					
12	Saņem un reģistrē sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību	Ja sūdzība, priekšlikums vai neatbilstība tiek saņemta elektroniski, saņēmējs iesniedzējam DVS nosūta paziņojumu par saņemšanu (saņemšanas apstiprinājumu), izņemot anonīmu sūdzību, priekšlikumu gadījumā.		SP	DVS	
13	Nodrošina sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšanu un korektīvo/ preventīvo darbību veikšanu	Pabeidzot darbu ar sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību, pabeidz izskatīšanas uzdevumu DVS, norādot veiktās darbības.		SP	DVS	
14	Nodrošina iesniedzēja rakstisku informēšanu par sūdzības/ priekšlikuma izskatīšanas rezultātiem	Procesa beigas.	Viena mēneša laikā no sūdzības/ priekšlikuma saņemšanas	SP		Iesniegumu likums

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	7

1.2. Rezidentu sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšana



Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	8

Procesa soļi

Nr.p. k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
01	Iesniedz priekšlikumu, sūdzību vai informāciju par neatbilstību	Rezidenti sūdzības, priekšlikumus vai konstatētās neatbilstības var iesniegt: – personīgi vai nosūtot e-pastu RN dekānam, RN vecākajam speciālistam vai rsf@rsu.lv; – aizpildot elektronisko <i>MS Office</i> sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību formu, kas pieejama e-studijās. Ārstniecības iestāžu vai citu RSU rezidentūras procesā iesaistīto pārstāvju (turpmāk - leinteresētā persona) sūdzības, priekšlikumus vai konstatētās neatbilstības var iesniegt, personīgi vai nosūtot e-pastu RN dekānam, RN vecākajam speciālistam vai rsf@rsu.lv. Priekšlikumu, sūdzību vai informāciju par neatbilstību var iesniegt anonīmi.		Rezidents; leinteresētā persona	<i>RSU mājaslapa</i> <i>E-pasts</i> <i>MyRSU</i> <i>E-studijas</i>	
02	Saņem sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību			RN dekāns	<i>E-pasts</i>	
03	Organizē sanāksmi par sūdzības, priekšlikuma vai neatbilstības izskatīšanu	Organizē sanāksmi ar rezidentu vai leinteresēto personu, kas iesniedzis sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību. Pēc nepieciešamības organizē atsevišķu sanāksmi ar rezidenta darba devēju.		RN dekāns		

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	9

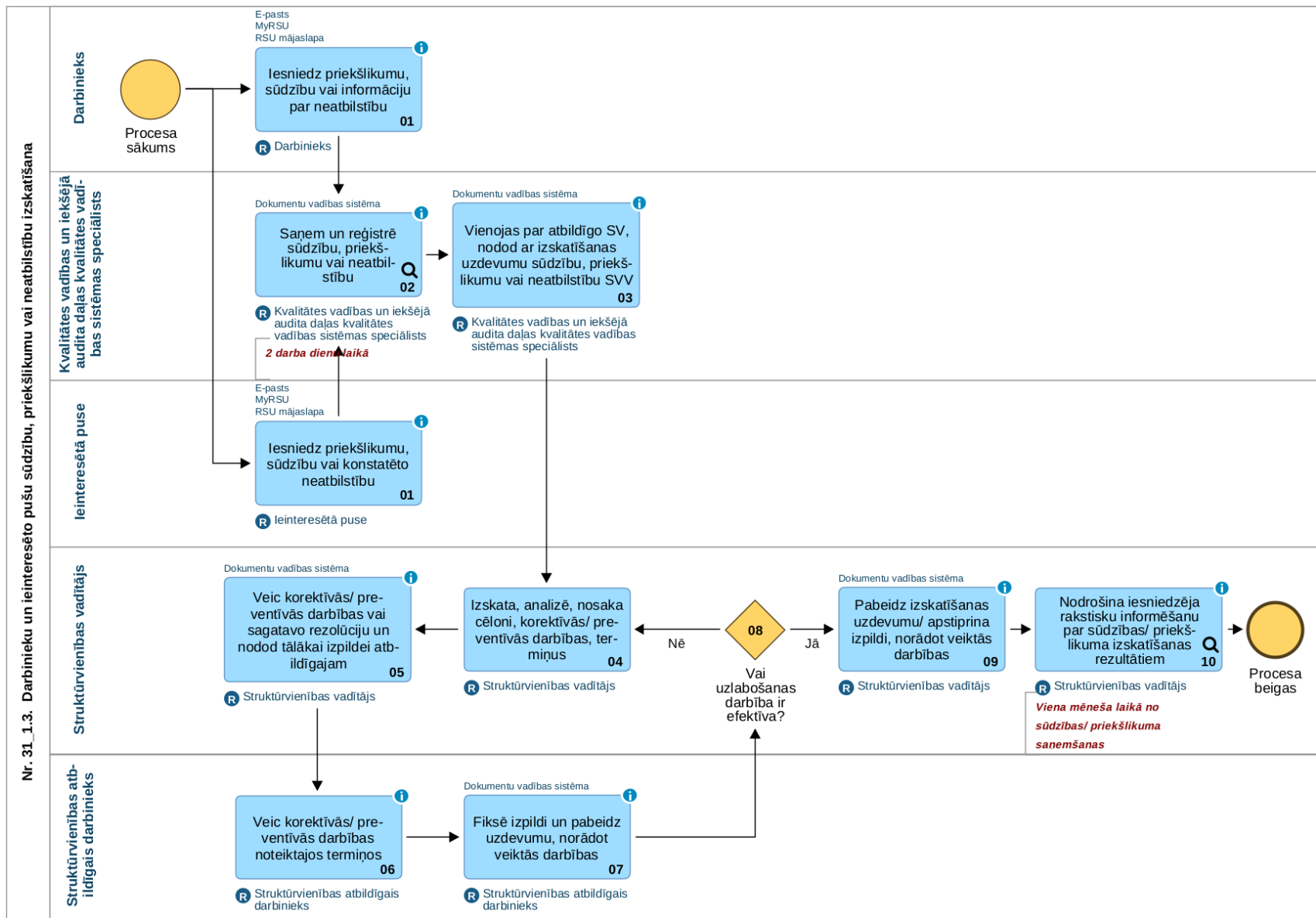
Nr.p. k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
04	Sagatavo Sarunas protokolu			RN vecākais speciālists mācību darbā		<i>Protokols: Sarunas protokols</i>
05	Reģistrē Sarunas protokolu un nodrošina protokola parakstīšanu			RN vecākais speciālists mācību darbā	<i>DVS</i>	
06	Nodod uzdevumu iepazīties ar reģistrēto Sarunas protokolu KVIAD vadītājam	Sarunas protokolu KVIAD vadītājam nodod tikai tad, kad protokolu ir parakstījuši visi protokolā norādītie parakstītāji.		RN vecākais speciālists mācību darbā	<i>DVS</i>	
07	Saņem informāciju un nodod uzdevumu KVIAD kvalitātes vadības sistēmas speciālistam	Pēc uzdevuma saņemšanas no RN vecākā speciālista mācību darbā, KVIAD vadītājs uzdod uzdevumu Sarunas protokolu reģistrēt kā sūdzību DVS.		KVIADV	<i>DVS</i>	
08	Saņem un reģistrē sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību		2 darba dienu laikā	KVIAD kvalitātes vadības sistēmas speciālists	<i>DVS</i>	
09	Vai izpildi sistēmā fiksē KVIAD?	Ja izpildi DVS fiksē KVIAD, process turpinās ar 11. procesa soli. Ja izpildi DVS fiksē RN, process turpinās ar 10. procesa soli.		KVIAD kvalitātes vadības sistēmas speciālists		

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	10

Nr.p. k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
10	Veic ierakstu DVS, un iepazīstina KVIAD kvalitātes vadības sistēmas speciālistu	Izpildi fiksē DVS sadaļā “Paplašinātā uzdevumu uzdošana” – “Pabeigt izpildi”, logā “Uzdevuma apstrāde” norādot veiktās darbības.		RN vecākais speciālists mācību darbā	<i>DVS</i>	
11	Informē par veiktajām aktivitātēm KVIAD kvalitātes vadības sistēmas speciālistu			RN vecākais speciālists mācību darbā	<i>E-pasts</i>	
12	Fiksē izpildi un pabeidz uzdevumu, norādot veiktās darbības	Izpildi fiksē DVS sadaļā “Paplašinātā uzdevumu uzdošana” – “Pabeigt izpildi”, logā “Uzdevuma apstrāde” norādot veiktās darbības.		KVIAD kvalitātes vadības sistēmas speciālists	<i>DVS</i>	

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	11

1.3. Darbinieku un ieinteresēto pušu sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšana



Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	12

Procesa soļi

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
01	Iesniedz priekšlikumu, sūdzību vai informāciju par neatbilstību	Darbinieki sūdzības, priekšlikumus vai konstatētās neatbilstības var iesniegt: – Darbinieku portālā <i>MyRSU</i>; – nosūtot e-pastu uz Ierosinajumi@rsu.lv; – RSU mājaslapas sadaļā “Darbiniekiem”; – mutiskā, rakstiskā veidā, iesniedzot personīgi Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļā. Citas ieinteresētās puses sūdzības, priekšlikumus vai konstatētās neatbilstības var iesniegt: – mutiskā, rakstiskā veidā, iesniedzot personīgi Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļā; – nosūtot e-pastu uz Ierosinajumi@rsu.lv vai kviad@rsu.lv. Priekšlikumu, sūdzību vai informāciju par neatbilstību var iesniegt anonīmi.		Darbinieks; Ieinteresētā puse	<i>RSU mājaslapa</i> <i>E-pasts</i> <i>MyRSU</i>	
02	Saņem un reģistrē sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību	Ja nepieciešams, reģistrējot DVS, norāda kontroles termiņu. Ja sūdzība, priekšlikums vai neatbilstība tiek saņemta elektroniski, saņēmējs iesniedzējam nosūta paziņojumu par saņemšanu (saņemšanas	2 darba dienu laikā	KVIAD kvalitātes vadības sistēmas speciālists	<i>DVS</i>	

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	13

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
		apstiprinājumu), izņemot anonīmu sūdzību, priekšlikumu gadījumā.				
03	Vienojas par atbildīgo SV, nodod ar izskatīšanas uzdevumu sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību SVV ³	DVS izveido izskatīšanas uzdevumu sūdzības, priekšlikuma vai neatbilstības izskatīšanai t.i., rezolūcijas sagatavošanai par tālākajām rīcībām.		KVIAD kvalitātes vadības sistēmas speciālists	DVS	
04	Izkata, analizē, nosaka cēloni, korektīvās/ preventīvās darbības, termiņus			SVV		
05	Veic korektīvās/ preventīvās darbības vai sagatavo rezolūciju un nodod tālākai izpildei atbildīgajam	Nepieciešamības gadījumā korektīvās/ preventīvās darbības saskaņo ar attiecīgajām struktūrvienībām, koleģiālām institūcijām vai personām. Koleģiālās institūcijas korektīvās/ preventīvās darbības, termiņus, atbildīgos nosaka koleģiālās institūcijas sapulcē.		SVV	DVS	
06	Veic korektīvās/ preventīvās darbības noteiktajos termiņos	Nepieciešamības gadījumā korektīvās/ preventīvās darbības saskaņo ar		Struktūrvienības atbildīgais darbinieks		

³ DVS nodrošina iespēju struktūrvienības vadītāja norādīt sekretāru. Sekretāram tiek piešķirta atļauja redzēt vadītāja uzdevumus un piedalīties to izpildē. Papildus informāciju var iegūt, rakstot uz e-pastu dvs@rsu.lv.

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	14

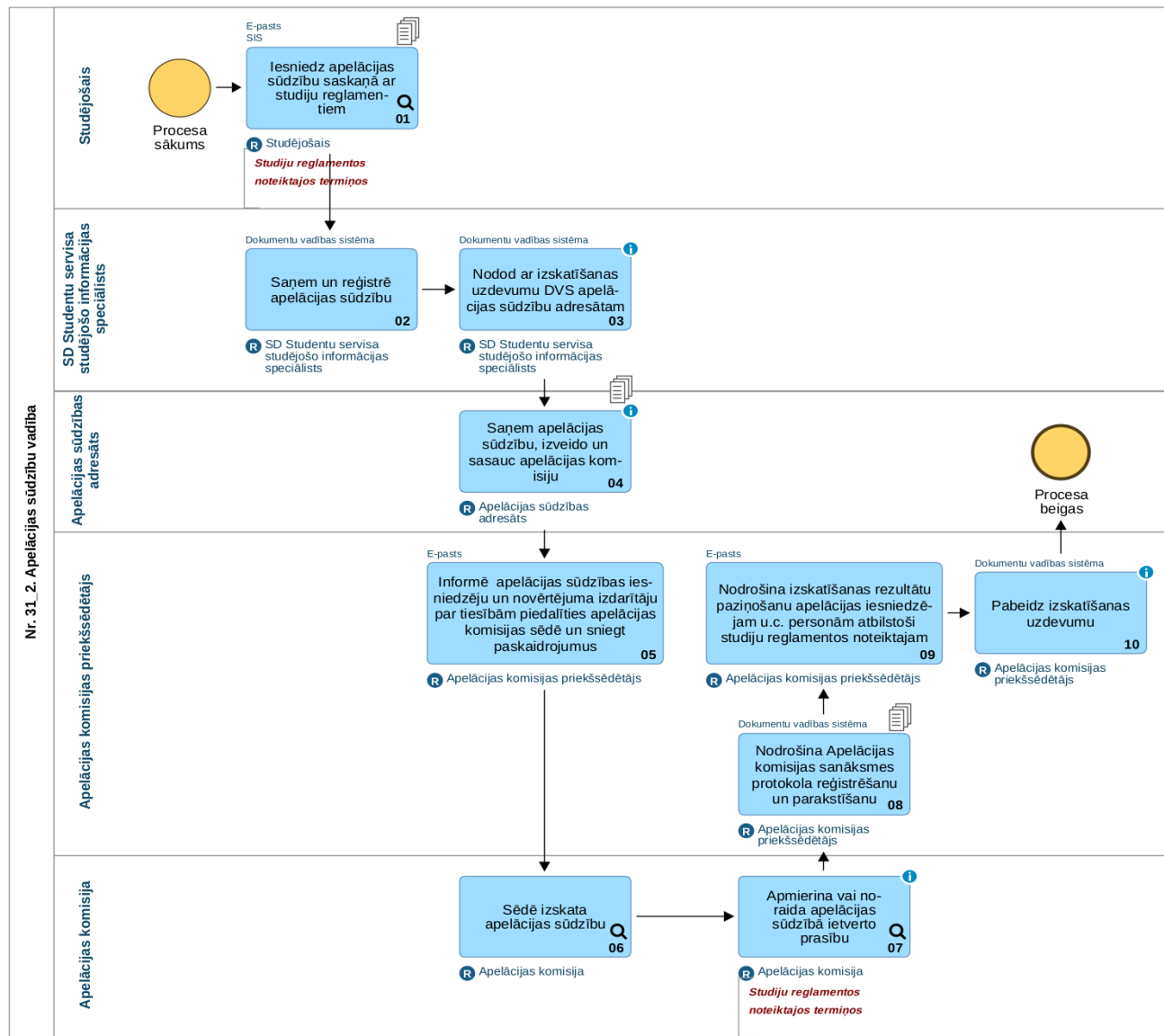
Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
		attiecināmajām struktūrvienībām, koleģiālām institūcijām vai personām. Koleģiālās institūcijas korektīvās/ preventīvās darbības, termiņus, atbildīgos nosaka koleģiālās institūcijas sapulcē.				
07	Fiksē izpildi un pabeidz uzdevumu, norādot veiktās darbības	Izpildi fiksē DVS sadaļā “Paplašinātā uzdevumu uzdošana” – “Pabeigt izpildi”, logā “Uzdevuma apstrāde” norādot veiktās darbības.		Struktūrvienības atbildīgais darbinieks	DVS	
08	Vai uzlabošanas darbība ir efektīva?	Ja uzlabošanas darbība ir efektīva process turpinās ar 09. procesa soli. Ja uzlabošanas darbība nav efektīva, process turpinās ar 04. procesa soli.		SVV		
09	Pabeidz izskatīšanas uzdevumu/ apstiprina izpildi, norādot veiktās darbības	Ja struktūrvienības vadītājs pats veic uzdevuma izpildi, tad izpildi fiksē DVS sadaļā “Paplašinātā rezolūcijas uzdošana” – “Pabeigt izpildi”, logā “Uzdevuma apstrāde” norādot veiktās darbības. Ja struktūrvienības vadītājs apstiprina darbinieka uzdevuma izpildi, tad sadaļā “Apstiprināmie uzdevumi” apstiprina vai noraida uzdevuma izpildi. Izpildi apstiprina sadaļā “Apstiprināt izpildi”, logā “Uzdevuma apstrāde” norādot veiktās darbības.		SVV	DVS	

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	15

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
10	Nodrošina iesniedzēja rakstisku informēšanu par sūdzības/ priekšlikuma izskatīšanas rezultātiem		Viena mēneša laikā no sūdzības/ priekšlikuma saņemšanas	SVV		<i>Iesniegumu likums</i>

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	16

2. Apelācijas sūdzību vadība



Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	17

Procesa soļi

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/Protokoli
01	Iesniedz apelācijas sūdzību saskaņā ar studiju reglamentiem		Studiju reglamentos noteiktajos termiņos	Studējošais	<i>E-pasts SIS</i>	“Rīgas Stradiņa universitātes Studiju reglaments I”; “Rīgas Stradiņa universitātes Studiju reglaments II - Rezidentūras studiju reglaments”; “Rīgas Stradiņa universitātes Studiju reglaments III - Doktorantūras studiju reglaments”
02	Saņem un reģistrē apelācijas sūdzību			SD SS studējošo informācijas speciālists	<i>DVS</i>	
03	Nodod ar izskatīšanas uzdevumu DVS apelācijas sūdzību adresātam	DVS izveido izskatīšanas uzdevumu apelācijas sūdzības izskatīšanai.		SD SS studējošo informācijas speciālists	<i>DVS</i>	
04	Saņem apelācijas sūdzību, izveido un sasauca apelācijas komisiju	Apelācijas komisijas sastāvu nosaka atbilstoši Studiju reglamentos noteiktajam.		Apelācijas sūdzības adresāts		“Rīgas Stradiņa universitātes Studiju reglaments I”; “Rīgas Stradiņa universitātes Studiju

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	18

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/ Protokoli
						reglaments II - Rezidentūras studiju reglaments”; “Rīgas Stradiņa universitātes Studiju reglaments III - Doktorantūras studiju reglaments”
05	Informē apelācijas sūdzības iesniedzēju un novērtējuma izdarītāju par tiesībām piedalīties apelācijas komisijas sēdē un sniegt paskaidrojumus			Apelācijas komisijas priekšsēdētājs	<i>E-pastā</i>	
06	Sēdē izskata apelācijas sūdzību			Apelācijas komisija		
07	Apmierina vai noraida apelācijas sūdzībā ietverto prasību		Studiju reglamentos noteiktajos termiņos	Apelācijas komisija		<i>Protokoli: Apelācijas komisijas sanāksmes protokols</i>
08	Nodrošina Apelācijas komisijas sanāksmes protokola reģistrēšanu un parakstīšanu			Apelācijas komisijas priekšsēdētājs	<i>DVS</i>	<i>Procesa apraksts Nr. 3 “Sanāksmju protokolēšana”</i>

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	19

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/Protokoli
09	Nodrošina izskatīšanas rezultātu paziņošanu apelācijas iesniedzējam u.c. personām atbilstoši studiju reglamentos noteiktajam			Apelācijas komisijas priekšsēdētājs	<i>E-pasts</i>	
10	Pabeidz izskatīšanas uzdevumu	Izpildi fiksē DVS sadaļā “Paplašinātā rezolūcijas uzdošana” – “Pabeigt izpildi”, logā “Uzdevuma apstrāde” norādot veiktās darbības.		Apelācijas komisijas priekšsēdētājs	<i>DVS</i>	

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	21

Nr. p.k.	Procesa solis	Apraksts	Termiņš	Veicējs	IT sistēma	Saistītie dokumenti/Protokoli
02	Nodrošina informācijas saņemtajām sūdzībām/par priekšlikumiem, neatbilstībām apkopošanu	Pārskata periodos apkopo informāciju par saņemtajām sūdzībām, apelācijas sūdzībām, priekšlikumiem, konstatētajām neatbilstībām, kā arī veiktajām korektīvajām un preventīvajām darbībām, to efektivitāti un cēloņiem.	Vienu reizi gadā	KVIADV		
03	Informāciju ņem vērā, identificējot un pārskatot RSU riskus			KVIADV		<i>Protokols: risku reģistrs</i>
04	Sūdzību izskatīšanas rezultātus iekļauj pārskatā par KVS			KVIADV		<i>Protokols: pārskats par kvalitātes vadības sistēmu</i>

Rīgas Stradiņa universitāte			
Procesa apraksta Nr.(versija)	Nosaukums	Īpašnieks	Lapa
31(4)	Sūdzību, apelācijas sūdzību, neatbilstību un priekšlikumu vadība	Kvalitātes vadības un iekšējā audita daļas vadītājs	22

Atsauces (procesa aprakstā izmantojamie reglamentējošie dokumenti)

N.p.k.	Dokumenta nosaukums	Dokumenta tips
1.	Standarts ISO 9001 “Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības”	Ārējais dokuments
2.	Iesniegumu likums (spēkā esošais)	Ārējais normatīvais akts
3.	MK noteikumi Nr. 473 “Elektronisko dokumentu izstrādāšanas, noformēšanas, glabāšanas un aprites kārtība valsts un pašvaldību iestādēs un kārtība, kādā notiek elektronisko dokumentu aprite starp valsts un pašvaldību iestādēm vai starp šīm iestādēm un fiziskajām un juridiskajām personām” (spēkā esošie)	Ārējais normatīvais akts
4.	Studiju reglaments I (spēkā esošais)	Iekšējais normatīvais akts
5.	Studiju reglaments II – Rezidentūras studiju reglaments (spēkā esošais)	Iekšējais normatīvais akts
6.	Studiju reglaments III – Doktora studiju reglaments (spēkā esošais)	Iekšējais normatīvais akts
7.	RSU Kvalitātes rokasgrāmata (spēkā esošā)	Iekšējais normatīvais akts
8.	Risku vadības rokasgrāmata (spēkā esošā)	Iekšējais normatīvais akts
9.	Procesa apraksts Nr. 3 “Sanāksmju protokolēšana”	Iekšējais normatīvais akts

Izmaiņas:

1. Precizēts procesa apraksta mērķis.
2. Precizēti procesa apraksta kritēriji.
3. Papildināts procesa aprakstā lietot definīciju (saīsinājumu) saraksts.
4. Procesa apraksta visu punktu tabulas papildinātas ar aili “IT sistēma”.
5. Procesa apraksta 1. punkts sadalīts trīs apakšpunktos – 1.1. Studējošo sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšana; 1.2. Rezidentu sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšana un 1.3. Darbinieki un ieinteresēto pušu sūdzību, priekšlikumu vai neatbilstību izskatīšana.
6. Procesa apraksta 1.1., 1.2. un 1.3. punkti laboti un precizēti atbilstoši šī brīža procesa norisēm. Laboti procesa soļi, procesa soļu apraksti, termiņi, veicēji un saistītie dokumenti.
7. Procesa apraksta 2. punkta procesa soļi Nr. 01 un 04 papildināti ar saistošajiem dokumentiem – “Studiju reglaments I”, “Studiju reglaments II” un “Studiju reglaments III”. Procesa apraksts papildināts ar procesa soli Nr. 10. Labots procesa solis Nr. 08. Procesa solis Nr. 07 papildināts ar termiņu. Procesa soļiem Nr. 02 un 03 mainīts veicējs no “SS” uz “SD SS studējošo informācijas speciālists”.
8. Procesa apraksts papildināts ar 3. punktu “Sūdzību, neatbilstību, priekšlikumu un apelācijas sūdzību uzraudzība”.