

“Latvijas dzelzceļš” koncerna

Pretenziju un ierosinājumu aprites kārtības pamatprincipi

Kārtība reglamentē iesniegumu izskatīšanas apriti Koncernā un piemērojama arī iesniegumiem, kuri saņemti no fiziskām vai juridiskām personām izmantojot iesnieguma saņemšanas kanālus.

Ja iesniegums saņemts, izmantojot citu, šajā Kārtībā neatrunātu iesnieguma saņemšanas kanālu, lēmumu par atbildes sniegšanas veidu pieņem iesnieguma saņēmējs, ievērojot Koncerna iekšējo normatīvo aktu prasības.

Iesnieguma saņemšana

Koncernam adresētos iesniegumus saņem, izmantojot šādus iesnieguma saņemšanas kanālus:

- iesniegums rakstiskā formā saņemts VAS “Latvijas dzelzceļš” kancelejā vai struktūrvienībā;
- iesniegums rakstiskā formā saņemts atkarīgajā sabiedrībā;
- iesniegums elektroniskā formātā saņemts uz e-pasta adresi info@ldz.lv;
- iesniegums elektroniskā formātā saņemts uz e-pasta adresi uzzinas@ldz.lv;
- iesniegums elektroniskā formātā saņemts uz atkarīgās sabiedrības e-pasta adresi;
- iesniegums telefoniski izteikts, zvanot uz bezmaksas dzelzceļa uzziņu dienesta telefona numuru 80021181;
- iesniegums elektroniskā formātā iesniegts, aizpildot mājaslapā www.ldz.lv izvietoto kontaktformu;
- iesniegums saņemts, izmantojot LDz kontus sociālajos tīklos (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Draugiem);
- iesniegums iesniegts klātienē klientu apkalpošanas vietā.

Atbildes sniegšana

- Atbildes uz iesniegumiem tiek sniegtas iespējami īsā laikā, bet ne vēlāk kā normatīvajos aktos paredzētajos termiņos;
- Gadījumā, ja atbildi nav iespējams sagatavot 10 (desmit) darba dienu laikā no iesnieguma saņemšanas brīža, par atbildes sagatavošanu atbildīgais darbinieks ne vēlāk kā 2 (divu) darba dienu laikā sagatavo starpatbildi, kurā informē par atbildes sniegšanas termiņu;
- Atbildi uz iesniegumu sniedz, izmantojot to pašu komunikācijas kanālu, kurā saņemts iesniegums, ja iesniegumā nav norādīts cits atbildes saņemšanas veids.