

## Klientu sūdzību pieņemšanas un izskatīšanas kārtība

<b>Kā iesniegt sūdzību?</b>	<p><b>Informatīvais tālruni:</b> +371 20361862 <b>e-pasts:</b> <a href="mailto:info@rigassatiksmelv.lv">info@rigassatiksmelv.lv</a> <b>Tīmekļa vietnē:</b> sadaļa <a href="#">Sazinies ar mums</a> <b>Sociālajos tīklos:</b> <a href="#">Facebook</a>, <a href="#">Twitter</a> <b>Adrese (pasta sūtījumiem):</b> <a href="#">Vestienas iela 35, Rīga, LV-1035</a> <b>Klientu centros:</b> <a href="#">adreses</a></p>
<b>Kas jānorāda sūdzībā?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Norādiet precīzu, skaidri salasāmu kontaktinformāciju: vārds, uzvārds, telefona nr., e-pasta adrese vai dzīvesvietas adrese.</li><li>Pēc iespējas detalizēti izklāstiet sūdzības būtību un ja tas iespējams, pievienojiet dokumentu kopijas, kas attiecas uz sūdzību. Ja sūdzība ir par sabiedriskā transporta pakalpojumu, norādiet notikuma vietu/pieturvietu, datumu un laiku, maršrutu, transportlīdzekļa numuru, braukšanas virzienu, e-talona numuru u.c. datus, kas palīdzēs kvalitatīvi izskatīt sūdzību.</li><li>Norādiet informāciju, ja bijusi iepriekšēja saziņa ar "Rīgas satiksmi": atbildes datumu un nr., saziņas veidu.</li></ul>
<b>Kādas ir Jūsu tiesības sūdzību izskatīšanas procesā?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tiesības uz objektīvu sūdzības izskatīšanu.</li><li>Saņemt atbildi pēc būtības.</li><li>Tiks nodrošināta Jūsu <a href="#">personas datu aizsardzība</a></li></ul>
<b>Kā tiks izskatīta Jūsu sūdzība un sniegta atbilde?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Iedziļināsimies Jūsu sūdzībā aprakstītajā situācijā, izanalizēsim to un sniegsim atbildi pēc iespējas ātrāk.</li><li>Izskatīsim Jūsu sūdzību un sniegsim atbildi 10 dienu laikā, ņemot vērā sūdzībā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas, saskaņā ar <a href="#">Iesnieguma likumā</a> noteikto kārtību, ja vien normatīvie akti neparedz citu izskatīšanas termiņu.</li><li>Atbilde uz sūdzību Jums tiks sniegta atbilstoši Jūsu norādītajam vēlamajam atbildes saņemšanas veidam.</li></ul>
<b>Svarīgi zināt!</b>	<p>Jūsu sūdzība tiks izskatīta, ja norādīti</p> <ul style="list-style-type: none"><li>pietiekami dati (piemēram, dati par notikuma laiku un vietu) un ir skaidra sūdzības būtība un saturs, ka arī kontaktinformācija, lai varētu sazināties ar Jums un precizēt neskaidro informāciju.</li></ul> <p>Jūsu sūdzība netiks izskatīta, ja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>sūdzības saturs ir personas cieņu aizskarošs un nepieklājīgs (rupjš un tml.);</li><li>tā nav "Rīgas satiksmes" kompetencē, bet ja iespējams, pārsūtīsim to atbildīgajai iestādei, par ko Jūs informēsim.</li></ul> <p>Iespējams atbildi uz savu jautājumu Jūs variet atrast mājas lapā sadaļā <a href="#">Normatīvie dokumenti</a></p>