

## 9. SERTIFIKĀCIJAS PROCESA PRASĪBAS (Kvalitātes rokasgrāmatas 9.nodaļa)

### 9.1. Pieteikuma process

9.1.1. Grāmatveža profesionālās kompetences sertifikāta pretendents pirms sertifikācijas eksāmenu kārtošanas, iesniedz Centrā sekojošus dokumentus:

- a) personīgs iesniegums;
- b) pases vai ID kartes kopija (uzrādot oriģinālu);
- c) personas anketa;
- d) izglītības dokumenta kopija (uzrādot oriģinālu);
- e) izziņa no darba vietas (oriģināls), darba līguma vai darba grāmatiņas kopija (uzrādot oriģinālus), kas apstiprina nepieciešamo darba pieredzi;
- f) viens foto (3 x 4);

9.1.2. Grāmatveža - auditora sertifikācijas pretendentam pirms pieteikuma iesniegšanas, jābūt sertificētam sfērā "Grāmatvedis" vai "Valsts un pašvaldības budžeta iestāžu grāmatvedis". Iesniedzamie dokumenti:

- a) personīgs iesniegums;
- b) pases vai ID kartes kopija (uzrādot oriģinālu, ja ir mainīta pase Kompetences sertifikāta derīguma termiņa laikā);
- c) izziņa no darba vietas (oriģināls) vai darba līguma kopija (uzrādot oriģinālu), kas apstiprina darba pieredzi (iesniedz, ja ir mainīta darba vieta Kompetences sertifikāta derīguma termiņa laikā).

#### Maksa par sertifikāciju

Sertifikācijas, eksaminācijas un novērtēšanas pakalpojuma nodrošināšana ir maksas pakalpojumi.

Sertifikāciju apmaksā, ieskaitot Centra norēķinu kontā naudas summu, atbilstoši izrakstītajam rēķinam.

Sertifikācijas maksas apmēru nosaka Centrs, atbilstoši cenrādim, kas rakstiski saskaņots ar Centra valdes priekšsēdētāju.

### 9.1.1. Pieteikuma saņemšana

9.1.1.1. Saskaņā ar sertifikācijas shēmu Centrs nodrošina sertifikācijas procesa kopainas pieejamību mājaslapā [www.gramatvezusc.lv](http://www.gramatvezusc.lv), kas ietver sertifikācijas sfēras, sertifikācijas prasības, sertifikācijas procesa aprakstu, pretendenta tiesības un sertificētas personas pienākumu aprakstu un maksu.

9.1.1.2. Centrs nodrošina Pretendenta iesniegto dokumentu izskatīšanu un Pretendenta atbilstības novērtēšanu atbilstoši grāmatvežu (ceturtā līmeņa kvalifikācijas) profesijas standartam, kas saskaņots Profesionālās izglītības un nodarbinātības trijspusējās sadarbības apakšpadomes 2011. gada 14. decembra sēdē ar protokolu Nr. 10, profesiju klasifikatora kodam 3313 01 un Centra apstiprinātajiem novērtēšanas kritērijiem „Grāmatvedis”, “Valsts un pašvaldības budžeta iestāžu grāmatvedis” vai „Grāmatvedis – auditors”;

9.1.1.3. Pamatojoties uz Pretendenta iesniegto pieteikumu, Centra izpilddirektors izdod rīkojumu par pretendenta eksaminēšanu zināšanu un prasmju novērtēšanai.

### 9.1.2. Sertifikācijas kandidāta pieteikuma saturs

Iesnieguma veidlapas paredz sniegt informāciju, kas apliecina pretendenta identitāti (vārds, uzvārds, personas kods, adrese, telefona nr., e-pasts), vēlamo sertifikācijas sfēru, paziņojumu, ka pretendents piekrīt izpildīt sertifikācijas prasības un sniegt novērtēšanai vajadzīgo informāciju (personas anketu, personu apliecinoša dokumenta kopiju, izglītības dokumenta kopiju, dokumentu, kas apliecina vismaz trīs gadu pieredzi grāmatvedības uzskaitē vai finanšu jomā, fotokartiņu, ja nepieciešams, uzvārda maiņu apliecinošu dokumentu).

### **9.1.3. Pieteikuma izskatīšana**

9.1.3.1. Centrs nodrošina pretendenta iesniegto dokumentu izskatīšanu atbilstoši sertifikācijas procesa prasībām un nodrošina profesionālās atbilstības novērtēšanu atbilstoši grāmatvežu (ceturtā līmeņa kvalifikācijas) profesijas standartam, kas saskaņots Profesionālās izglītības un nodarbinātības trīspusējās sadarbības apakšpadomes 2011. gada 14. decembra sēdē ar protokolu Nr. 10, profesiju klasifikatora kodam 3313 01 un Centra apstiprinātajiem sertifikācijas kritērijiem „Grāmatvedis”, “Valsts un pašvaldības budžeta iestāžu grāmatvedis” vai „Grāmatvedis – auditors”;

9.1.3.2. Pamatojoties uz Pretendenta iesniegto dokumentu atbilstības novērtēšanas rezultātiem, Centra izpilddirektors noformē protokolu par dokumentu atbilstību sertifikācijas prasībām un tiek izrakstīts rēķins par sertifikācijas procesa, eksaminācijas un novērtēšanas nodrošināšanu.

9.1.3.3. Pēc rēķina apmaksas, Centrs eksaminē sertifikācijas kandidātu un novērtē tā profesionālo atbilstību.

## **9.2. Novērtēšanas process**

### **9.2.1. Novērtēšanas metodes**

9.2.1.1. Ja katra kompleksā grāmatvežu sertifikācijas eksāmena rezultātā divu ekspertu vidējais aritmētiskais novērtējums nav mazāks par 65 punktiem, jeb, ņemot vērā noapaļošanu, nav mazāks par 7 ballēm katrā eksāmenā, tad pretendenta eksāmenu rezultāts ir atbilstošs sertifikācijas noteikumu prasībām.

9.2.1.2. Eksāmena darbus katrs eksperts novērtē atbilstoši Centra noteiktajiem kritērijiem “Grāmatvedis”, “Valsts un pašvaldības budžeta iestāžu grāmatvedis” vai “Grāmatvedis – auditors” un iesniedz Centram aizpildītas ar parakstu apliecinātas eksāmenu rezultātu novērtējuma lapas par katru pretendentu ne vēlāk kā divas nedēļas pēc eksāmena darbu saņemšanas no Centra darbiniekiem.

9.2.1.3. Centra izpilddirektora vietnieks, saņemot ekspertu aizpildītās eksāmenu rezultātu novērtējuma lapas, atbilstoši tajās uzrādītajiem datiem, sagatavo protokolu par eksāmena novērtējumu, kurā norāda pretendentu norādītās devīzes, katra eksperta novērtējumu punktus, divu ekspertu vidējo aritmētisko novērtējumu punktus un novērtējumu ballēs.

9.2.1.4. Centra izpilddirektore pēc protokola saņemšanas un pārbaudes, izsniedz Centra izpilddirektora vietniekam eksāmena sākumā no pretendentiem saņemtās devīžu aplokšnes, kurās atrodas aizpildīta veidlapa ar pretendenta norādīto vārdu, uzvārdu, personas kodu un devīzi.

9.2.1.5. Centra izpilddirektora vietnieks atver saņemtās devīžu aplokšnes un sagatavo personificētu eksāmena novērtējuma protokolu, kurā papildus devīzei un novērtējumam tiek atšifrēti personas dati (vārds, uzvārds un personas kods). Eksāmenu novērtējuma protokolus pārbauda un paraksta Eksāmenu komisijas priekšsēdētājs un Centra izpilddirektors.

9.2.1.6. Centra izpilddirektora vietnieks paziņo sertifikācijas kandidātiem eksāmenu rezultātus trīs dienu laikā pēc rezultātu saņemšanas un personificētā eksāmenu novērtējuma protokola parakstīšanas.

9.2.1.7. Pēc abu eksāmenu nokārtošanas un rezultātu saņemšanas, Centrs trīs dienu laikā sagatavo ar eksaminācijas komisijas priekšsēdētāja parakstu apliecinātu noslēguma novērtējuma protokolu, un izsniedz sertifikācijas sertifikācijas kandidātiem apliecinājumu par kompleksajos eksāmenos gūtajiem rezultātiem un zināšanu atbilstību sertifikāta iegūšanas prasībām un izraksta rēķinu par sertifikāta un tā pielikumu sagatavošanu.

9.2.1.8. Sertifikācijas kandidāti, kuri eksāmenus nokārtojuši ar vērtējumu, kas mazāks par 7 ballēm, izsniedz paziņojumu par sertifikācijas eksāmenu rezultātiem un tiesībām 6 mēnešu laikā likt atkārtotu eksāmenu.

a) sertifikācijas kandidāti, kuri eksāmenu nav nokārtojuši pirmajā reizē, to var veikt atkārtoti vēl divas reizes sešu mēnešu laikā no paziņojuma saņemšanas par eksāmenu rezultātiem datuma.

b) Ja eksāmena vērtējums ir nepietiekams arī trešo reizi, tad jautājumu par turpmāko eksāmenu kārtošanu izlemj Centra eksaminācijas komisija.

c) Ja eksāmena vērtējums ir nepietiekams arī ceturto reizi, tad eksāmena kārtošana ir atļauta pēc gada.

d) Atkārtota eksāmena kārtošana ir maksas pakalpojums, ko sniedz SIA “Grāmatvežu sertifikācijas centrs”, atbilstoši cenrādī, kas rakstiski saskaņots ar Centra valdes priekšsēdētāju.

9.2.1.9. Eksāmenu darbi ar sertifikācijas kandidāta risinājumiem/atbildēm paliek Centrā, kur tiek glabātas konfidencialitātes nodrošināšanai. Eksaminētās personas pēc vērtējuma rezultātu saņemšanas var apskatīt izlabotos darbus Centra darbinieku klātbūtnē.

### **9.2.2. Sertifikācijas shēmas izmaiņas**

Ja dažādu iemeslu dēļ ir jāveic izmaiņas sertifikācijas shēmā, tad tās dokumentē ar izmaiņām kvalitātes rokasgrāmatā, ko apstiprina sertifikācijas shēmas pārvalde. Visas izmaiņas kvalitātes rokasgrāmatā tiek publicētas Centra mājas lapā.

### **9.2.3. Kompetences apliecinājumi un novērtēšanas plānošana**

Kandidātu profesionālās kompetences apliecinājumi tiek noformēti ar attiecīgu dokumentāciju (novērtējuma protokoli, eksaminācijas darbi ar ekspertu novērtējumiem un devīžu lapām tiek saglabāti personu lietās). Novērtēšana notiek atbilstoši Centra plānotajam eksāmenu sarakstam, kas tiek publicēts Centra mājas lapā.

### **9.2.4. Kandidātu novērtēšanas metožu verificēšana**

9.2.4.1. Anonīma eksāmenu kārtošana nodrošina vērtējuma taisnīgumu un derīgumu, izslēdzot vērtējošo ekspertu subjektīvā faktora iespējamību.

9.2.4.2. Ja kandidātu novērtēšanai sertifikācijas shēmas pārvalde izvirza papildus prasības, tās apstiprina kā izmaiņas kvalitātes rokasgrāmatā un publicē Centra mājas lapā.

### **9.2.5. Sertifikācija īpašu vajadzību piemērošanas situācijās**

9.2.5.1. Visu kandidātu, t.sk. īpašu vajadzību piemērošanas situācijās novērtēšana tiek veikta atbilstoši grāmatvežu (ceturtā līmeņa kvalifikācijas) profesijas standartam, kas saskaņots Profesionālās izglītības un nodarbinātības trīspusējās sadarbības apakšpadomes 2011. gada 14. decembra sēdē ar protokolu Nr. 10, profesiju klasifikatora kodam 3313 01 un Centra apstiprinātajiem sertifikācijas kritērijiem „Grāmatvedis”, “Valsts un pašvaldības budžeta iestāžu grāmatvedis” vai „Grāmatvedis – auditors”.

9.2.5.2. Lai nodrošinātu līdzvērtīgu attieksmi pret visiem sertifikācijas pretendentiem, īpašas vajadzības nav pielāgojamas. Izņēmums var būt gadījumā, ja pretendents ir īpaši vāja redze un tādējādi nepieciešams ilgāks laiks eksaminācijai.

### **9.2.6. Citu institūciju izpildīta darba ievērošana**

GSC eksperti-eksaminācijas komisijas priekšsēdētāji patstāvīgi sagatavo sertifikācijas shēmas prasībām atbilstošus eksaminācijas uzdevumus/testus, tādējādi izslēdzot nepieciešamību izmantot un ievērot citu institūciju izpildītu darbu.

## **9.3. Eksaminācijas process**

### **9.3.1. Kompetences novērtēšana**

9.3.1.1. Grāmatvežu profesionālās kompetences novērtēšanai izstrādāta eksaminācijas struktūra, saskaņā ar sertifikācijas shēmas izstrādātiem kritērijiem, kas paredz viena vai divu kompleksu eksāmenu kārtošanu rakstveidā.

9.3.1.2. Eksaminācijas prasību modelis nodrošina rezultātu salīdzināmību katrā atsevišķā eksāmenā pēc satura un grūtības pakāpes: novērtējums atspoguļots uz speciālām katram eksāmenam izstrādātām veidlapām, kas veidotas pēc eksāmena uzdevumu un testu struktūras, atbilstoši tam noformēts arī detalizēts novērtējuma protokola pielikums.

9.3.1.3. Sertifikācijas kandidāts nepieciešamās zināšanas eksāmenam var iegūt pašmācības ceļā vai papildinot savas zināšanas mācībuursos, semināros.

9.3.1.4. Par sertifikācijas kandidāta eksamināciju, kas eksāmenam gatavojas sadarbības partneru izglītības iestādē, maksu veic izglītības iestāde, pamatojoties uz sadarbības līgumu ar Centru.

9.3.1.5. Sertifikācijas kandidāts, kas gatavojas eksāmenam pašmācības ceļā, maksu par eksamināciju veic pats.

9.3.1.6. Pirms eksāmena sertifikācijas kandidātam ir tiesības Centra darbinieka klātbūtnē apskatīt vienu, ne mazāk, kā gadu iepriekš notikuša eksāmena komplektu.

9.3.1.7. Kompleksos eksāmenus kārto rakstveidā, valsts valodā.

9.3.1.8. Eksaminēšanu organizē SIA „Grāmatvežu sertifikācijas centrs”, eksaminēšana notiek ar Centra izpilddirektora rīkojumu izveidotas eksaminācijas komisijas pārstāvju (ne mazāk kā 3 cilvēku sastāvā) klātbūtnē.

9.3.1.9. Eksaminēto personu zināšanu un prasmju novērtēšanu veic divi neatkarīgi eksperti, kas noteikti ar Centra izpilddirektora rīkojumu.

### **9.3.2. Eksāmenu administrēšana**

9.3.2.1. Eksāmenu kārto pretendenti, kuri reģistrēti Centra izpilddirektora rīkojumā un pirms eksāmena uzrādījuši komisijas locekļiem personu apliecinošu dokumentu, kā arī Centra sagatavotā aktā ar savu parakstu apstiprinājuši piedalīšanos eksāmenā, un to, ka ir iepazinušies un apņemas ievērot Grāmatvežu kompetences sertifikācijas prasības.

9.3.2.2. Pirms eksāmena katrs eksaminējamais uz Centra izsniegtās *Devīze* veidlapas uzraksta savu vārdu, uzvārdu, personas kodu un devīzi, ieliek lapu aploksnē, to aizlīmē un nodod Eksaminācijas komisijas locekļiem.

9.3.2.3. Eksāmena uzdevumu un testu atbildes jāraksta tikai uz komisijas izsniegtajām uzdevumu lapām, augšējā labajā stūrī rakstot savu devīzi.

9.3.2.4. Ja eksāmena laikā eksaminējamais neievēro KRG 8. nodaļas 8.4.4.3. punktā aprakstītās prasības, komisija tiesīga eksamināciju pārtraukt, attiecīgi dokumentējot eksaminācijas pārtraukšanu un tās iemeslus.

### **9.3.3. Eksaminācijas pārvaldības apstākļi**

Eksāmeni notiek sadarbības partneru - izglītības iestāžu nodrošinātās vai nomātās telpās ar piemērotu apgaismojumu un temperatūru. Eksāmena laikā eksaminācijas komisija nodrošina, lai eksaminējamo sēdvietas būtu pietiekošā attālumā viena no otras. Eksāmenu laikā kandidātiem ir iespēja cienāties ar kafiju, tēju, cepumiem.

### **9.3.4. Eksāmenu laikā izmantotās ierīces**

Eksāmena laikā netiek izmantotas elektroniskas ierīces.

### **9.3.5. Eksāmenu sagatavošana un satura apstiprināšana**

Atbilstoši sertifikācijas shēmas izstrādātai metodoloģijai, eksperti sagatavo eksāmenu jautājumus/uzdevumus, un, vienu dienu pirms eksāmena, ievērojot konfidencialitātes prasības, iesniedz tos Centra darbiniekiem. Katra sagatavotā eksāmena saturs tiek izvērtēts atbilstoši profesiju standartam, sertifikācijas kritērijiem un prasībām, rakstiski apliecināts un saskaņā ar GSC lietu nomenklatūru pēdējo 3 gadu eksāmenu komplekti tiek saglabāti lietā nr. 23.

#### **9.4. Lēmums par sertifikāciju**

##### **9.4.1. Lēmumu pieņemšanas priekšnosacījumi**

Pēc komplekso eksāmenu nokārtošanas un rezultātu saņemšanas, Centrs trīs dienu laikā sagatavo ar eksaminācijas komisijas priekšsēdētāja parakstu apliecinātu noslēguma novērtējuma protokolu, un izsniedz sertifikācijas pretendentiem apliecinājumus par atbilstību sertifikāta iegūšanas prasībām un izraksta rēķinu par sertifikāta un tā pielikumu sagatavošanu.

- a) Sertifikācijas novērtēšanas procesā iegūtā informācija un pretendenta iesniegto dokumentu atbilstība prasībām ir pietiekama informācija, lai pieņemtu lēmumu par sertifikāciju.
- b) personas lietā saglabātā dokumentācija apliecina personas atbilstību sertifikācijas prasībām.

##### **9.4.2. Lēmuma pieņemšanas nosacījumi**

Lēmumu pieņemšanā par sertifikācijas piešķiršanu, uzturēšanu, atkārtotu sertifikāciju, sertifikācijas paplašināšanu vai sašaurināšanu, atlikšanu vai anulēšanu atbildīgi sertifikācijas shēmas īpašnieka pārstāvis izpilddirektors un izpilddirektora vietnieks izpilddirektora prombūtnes laikā, pamatojoties uz pilnvarojumu. Ārpakalpojumi netiek izmantoti.

##### **9.4.3. Sertifikācijas shēmas prasību ievērošana**

Sertifikācijas shēmas īpašnieka pārstāvji - izpilddirektors un izpilddirektora vietnieks atbildīgi tikai par sertifikācijas piešķiršanu, uzturēšanu, atkārtotu sertifikāciju, sertifikācijas paplašināšanu vai sašaurināšanu, atlikšanu vai anulēšanu personām un tiesīgi pieņemt lēmumus tikai saistībā ar sertifikācijas shēmas pārvaldes pieņemtajām un apstiprinātajām prasībām un to izmaiņām.

##### **9.4.4. Personāla atbildība lēmumu pieņemšanā**

Centra personāls (vērtējošie eksperti) nedrīkst piedalīties pretendenta eksaminēšanā un eksaminētājs nedrīkst piedalīties vērtēšanā. Apmācība ir nodalīts, citas iestādes veikts process, līdz ar to apmācības procesā iesaistītas personas netiek aicinātas piedalīties eksaminēšanā vai novērtēšanā.

##### **9.4.5. Prasības personālam lēmumu pieņemšanā**

Lēmumu par sertifikāta piešķiršanu pieņem personāls, kuram ir atbilstoša pieredze un pietiekošas zināšanas par sertifikācijas procesu, lai noteiktu, ka sertifikācijas prasības ir izpildītas.

##### **9.4.6. Lēmuma pieņemšana atbilstoši sertifikācijas prasībām**

Lēmumu par sertifikāta piešķiršanu pieņem Centra izpilddirektors, ja ir izpildītas visas sertifikācijas prasības (iesniegti atbilstoši pieprasītie dokumenti un sekmīgi nokārtoti kompleksie eksāmeni). Izpilddirektora prombūtnes laikā, pamatojoties uz pilnvaru, lēmumu par sertifikāta piešķiršanu pieņem Centra izpilddirektora vietnieks, ja ir izpildītas visas sertifikācijas prasības (iesniegti atbilstoši pieprasītie dokumenti un sekmīgi nokārtoti kompleksie eksāmeni).

##### **9.4.7. Sertifikāta izsniegšana un īpašuma tiesības**

Visām sertificētām personām tiek izsniegts rakstiski noformēts, izdrukāts un izpilddirektora vai pilnvarojuma laikā izpilddirektora vietnieka parakstīts sertifikāts. Sertifikātu izsniegšana tiek reģistrēta speciālā žurnālā, kurā uzrādīts sertifikāta saņēmēja vārds, uzvārds, personas kods, sertifikāta numurs, sertifikāta piešķiršanas datums, sertifikāta izsniegšanas datums, sertifikāta saņēmēja paraksts un paraksta atšifrējums.

Īpašuma tiesības par piešķirtajiem sertifikātiem uztur sertifikātu izsniedzējs.

#### 9.4.8. Sertifikātā uzrādītā informācija

**GSC**

**GRĀMATVEŽU SERTIFIKĀCIJAS CENTRS**



Grēcinieku iela 9-3, Rīga, LV – 1050, tālr. 67222381, Latvija, LR Uzņēmumu reģ. Nr. 40003529981, e-pasts: gsc@lza.lv

9.4.8.1. Grāmatveža kompetences sertifikāts ietver sekojošu informāciju:

- a) institūcijas nosaukums, LATAK logo un reģistrācijas numurs;
- b) sertificētas personas vārds, uzvārds (ģenitīvā);
- c) sertificētas personas kods;
- d) atsauce uz profesijas standartu, profesionālās kvalifikācijas līmeni, profesiju klasifikatora kodu;
- e) apstiprinātās sertifikācijas shēmas datums;
- f) Sertifikāta piešķiršanas datums, spēkā stāšanās datums un derīguma termiņš.

9.4.8.2. Sertifikāta otrā pusē Kompetences sertifikāta lietošanas noteikumi (9.7. punkts).

**Kompetences sertifikāts** ir dokuments, kas apliecina, ka sertificētai personai ir nepieciešamās zināšanas, profesionālā pieredze un prasme šīs zināšanas un pieredzi izmantot konkrētā darbībā atbilstoši grāmatvežu (ceturtā līmeņa kvalifikācijas) profesijas standartam, kas atbilst profesiju klasifikatora kodam 3313 01 un SIA "Grāmatvežu sertifikācijas centrs" apstiprinātiem sertifikācijas kritērijiem "Grāmatvedis", "Valsts un pašvaldības budžeta iestāžu grāmatvedis" un "Grāmatvedis – auditors" un sertificēšanas noteikumiem.

Kompetences sertifikātu izsniedz Valsts aģentūras Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs akreditēts (LATAK reģistrācijas apliecības Nr. LATAK-S3-245) Grāmatvežu sertifikācijas centrs, kas ir kompetents veikt sertifikāciju un juridiski atbildīgs par šīs procedūras efektīvu realizāciju.

Dati par sertificētajiem grāmatvežiem glabājas sertificētu personu reģistrā. Informāciju par sertificētām personām izsniedz pēc rakstiska pieprasījuma.

No 2020.gada 1.janvāra līdz 2020.gada 30.septembrim izsniegto profesionālās kompetences sertifikātu derīguma termiņš ir 3,5 gadi. Sākot ar 2020.gada 1.oktobri sertifikātu derīguma termiņš - 4 gadi.

KRG 11. nodaļas 1. un 2. pielikumā rīkojumu paraugi par sertifikātu piešķiršanu.

#### 9.4.9. Sertifikāta viltošanas riski

9.4.9.1. Sertifikāta noformējumā (sertifikāta nosaukuma, personas vārda, uzvārda un personas koda drukāšanai) izmantoti datorrakstības fonti *BaltTiffanyPlain* un *Baltregency Medium*, kas sastopami tikai līdz 1999. gada MS Office programmās.

9.4.9.2. Personām, kuru vārdā, uzvārdā ir mīkstinājuma vai garumzīmes, attiecīgie burti tiek attēloti, izmantojot fontu *Liberty TL*.

9.4.9.3. Centrs nodrošina publicētu sertificēto grāmatvežu reģistru, kurā norādīts personas vārds, uzvārds, sertifikāta numurs, sertifikāta piešķiršanas gads un sertifikāta derīguma termiņš.

#### 9.5. Sertifikācijas atlikšana, anulēšana, sertifikācijas sfēras sašaurināšana

**9.5.1.** Sertifikācija var tikt atlikta, ja: 1) par sertificētu personu saņemta sūdzība, 2) pret sertificētu personu uzsākta tiesvedība, 3) sertificēta persona informējusi par apstākļiem, kas ietekmē spējas

turpināt sertifikāciju. Atlikta sertifikācijas periodā sertificētai personai ir pienākums atturēties no atsauces uz sertifikācijas esamību.

**9.5.2.** Centrs ir tiesīgs sertifikātu **anulēt**, ja konstatēti sekojoši fakti:

- a) Sūdzības izskatīšanas vai tiesvedības noslēgums apliecina, ka sūdzība vai tiesvedība pret personu ir pamatotas;
- b) Sertificēta persona viltojusi kādu no Centrā iesniegtajiem dokumentiem;
- c) Sertificēta persona notiesāta par tīšu nozieguma izdarīšanu sertifikāta darbības laikā;
- d) Sertificēta persona ir bijusi notiesāta par tīšu noziegumu izdarīšanu, bet noilgums ir mazāks par Latvijas normatīvajos aktos noteiktajām normām;
- e) Sniegtas nepatiesas ziņas, kas ir juridiski pārbaudāmas vai pierādāmas;
- f) Atkārtotas sertifikācijas eksāmenā iegūts nepietiekošs vērtējums un Centra eksaminācijas komisija atzinusi, ka pretendenta profesionālā kompetence neatbilst Profesijas standartā noteiktajām prasībām un sertificēšanas kritērijiem un noteikumiem;
- g) Sertificēta persona vismaz 1 mēnesi līdz sertifikāta termiņa beigām nav iesniegusi pieteikumu sertifikāta termiņa pagarināšanai un 3 mēnešu laikā pēc sertifikāta derīguma termiņa beigām nav nokārtojusi atkārtotas sertifikācijas eksāmenu.
- h) Par sertifikāta anulēšanu lemj Centra izpilddirektors.
- i) Ja sertificēta persona nepiekrīt Centra lēmumam par sertifikāta anulēšanu, tad tas jautājuma izskatīšanai var iesniegt sūdzību Centrā (izskata Centra izpilddirektors), apelāciju (izskata Apelācijas komisija) un pārsūdzību (izskata Sertifikācijas Shēmas pārvalde).
- j) Anulētais sertifikāts jānodod Centram;
- k) sertificēta persona iesniegusi rakstisku iesniegumu par atteikšanos no sertifikācijas pirms sertifikāta derīguma termiņa beigām.

9.5.2.1. Sertifikācijas sfēra var tikt **sašaurināta** gadījumos, kad:

- a) persona, kas sertificēta sfērā “Grāmatvedis-auditors”, nekārto atkārtotu sertifikāciju “Grāmatvedis-auditors” sertifikāta termiņa pagarināšanai, tiek sašaurināta sertificēšanas sfēra uz “Grāmatvedis”;
- b) “Valsts un pašvaldības budžeta iestāžu grāmatvedis” sfērā sertificēta persona, kas veic profesionālo darbību sfērā “Grāmatvedis” un spēj sekmīgi nokārtot atkārtotas sertifikācijas eksāmenu sertificēšanas sfērā “Grāmatvedis” var iegūt sertifikātu sfērā “Grāmatvedis”.

9.5.2.2. Anulētu kompetences sertifikātu ir iespēja atjaunot, atkārtojot sertifikācijas procedūru (iesnieguma dokumenti sertifikācijas atjaunošanai, sekmīgi nokārtots viens kompleksais eksāmens).

- a) Sertifikāta atjaunošanas gadījumā jāiesniedz pieprasītie dokumenti, sekmīgi jānokārto eksāmens un jādzēš parādi (ja iepriekšējā sertifikāta derīguma termiņa laikā uzkrāts uzraudzības pakalpojuma parāds).
- b) Atjaunojot sertifikāciju, sertifikāta numurs saglabājas tāds pats, kāds piešķirts, kārtojot sākotnējo sertifikāciju.

**9.5.3.** Piešķirot sertifikātu, Centrs ar sertificēto personu slēdz līgumu, kas nodrošina, ka sertifikācijas atlikšanas gadījumā, persona atturas no sertifikācijas turpināšanas un jebkādas atsauces uz sertifikāciju, kamēr tā ir atlikta.

**9.5.4.** Izsniedzot sertifikātu, ar sertificētu personu tiek slēgts līgums, kas paredz vienošanās nosacījumus, kas nodrošina, ka sertifikācijas anulēšanas gadījumā persona atturas no visām atsaucēm uz sertifikācijas statusu. Anulējot sertifikātu, personai tiek nosūtīts paziņojums par anulēšanu, un tās vārds dzēsts no Centra mājaslapas, kas apstiprina sertifikācijas statusa zaudēšanu. Pēc anulēšanas sertifikāts jāatdod Centram.

## **9.6. Atkārtotas sertifikācijas process**

**9.6.1.** GSC saskaņā ar sertifikācijas shēmas prasībām izstrādāta politika, dokumentācija un procedūras atkārtotas sertifikācijas procesa īstenošanai.

**9.6.2.** GSC atbilstoši shēmas prasībām nodrošina nepārtrauktu sertificētās personas kompetences apliecināšanu un atbilstību shēmai.

**9.6.3.** Atkārtotas sertifikācijas intervāls ir sertifikācijas shēmas pārvaldes apstiprināts un pamatots, ievērojot izmaiņas normatīvos dokumentos, atbilstošas shēmas prasības, grāmatvedības nozares attīstību, prasības sertificētām personām, ieinteresēto pušu prasības un uzraudzības darbību regularitāti.

**9.6.4.** Atkārtotas sertifikācijas darbības ir adekvātas, lai nodrošinātu neietekmētu novērtēšanu sertificētas personas nepārtrauktas kompetences apliecināšanai.

**9.6.5.** Saskaņā ar sertifikācijas shēmu, GSC atkārtotu sertifikāciju veic

- eksaminējot (testējot) sertificētas personas,
- novērtējot uz vietas sertificētu personu profesionālo kompetenci,
- pieņemot profesionālās pilnveides apliecinājumus,
- pieņemot darba pieredzi apliecinājošus dokumentus.

#### **Atkārtotas sertifikācijas apraksts:**

9.6.5.1. Centra noteiktais sertifikāta derīguma termiņš – 3,5 gadi laika posmā no 01.01.2020. līdz 30.09.2020., sākot ar 01.10.2020. – sertifikātu derīguma termiņš - 4 gadi.

9.6.5.2. Ne vēlāk, kā 1 (vienu) mēnesi līdz sertifikāta termiņa beigām sertificētai personai jāiesniedz pieteikums atkārtotai sertifikācijai, lai pagarinātu sertifikāta termiņu uz nākamo periodu. Ja persona atkārtotai sertifikācijai pieteikusies savlaicīgi, bet 3 (trīs) mēnešu laikā nav nokārtojusi sertifikāta termiņa pagarināšanas eksāmenu, sertifikācija tiek anulēta. Personām, kam beidzas sertifikāta derīguma termiņš valstī izsludināto ierobežojumu laikā, iespēja nokārtot atkārtotu sertifikāciju pagarināta par 3 mēnešiem.

9.6.5.3. Atkārtotai sertifikācijai iesniedzami sekojoši dokumenti:

- kompetences sertifikāta oriģināls;
- iesniegums par vēlmi piedalīties atkārtotas sertifikācijas eksāmenā, lai pagarinātu sertifikāta termiņu;
- dokuments, kas apliecina profesionālo darbību pēdējo trīs ar pus līdz četrus gadu laikā (izziņa no darba devēja vai darba līguma kopija);
- profesionālo pilnveidi apliecinājoši dokumenti (kopijas).

9.6.5.4. Sertifikāta termiņa pagarinājumu uz nākošo periodu tiesīgas saņemt personas, kas ievērojušas uzraudzības noteikumus un prasības.

9.6.5.5. Lai pagarinātu sertifikāta termiņu, pretendents kārtot atkārtotas sertifikācijas eksāmenu, aizpildot pārbaudes testu, tādējādi atkārtoti apliecinot savu profesionālo kompetenci.

9.6.5.6. Pirms eksāmena atkārtotas sertifikācijas pretendents ir tiesības Centra darbinieka klātbūtnē apskatīt vienu, ne mazāk, kā vienu gadu iepriekš notikuša eksāmena testu.

9.6.5.7. Testa jautājumus saskaņā ar izmaiņām normatīvajos aktos izstrādā Centra eksperti. Eksaminācijas komisijas priekšsēdētājs, komisijas locekļi un Centra izpilddirektore izvērtē sagatavotos jautājumus, lai sniegtu apliecinājumu par to atbilstību sertificēšanas kritērijiem “Grāmatvedis”, “Valsts un pašvaldības budžeta iestāžu grāmatvedis” vai “Grāmatvedis – auditors” un sertificēšanas noteikumiem.



a) Maksimālais iegūstamais punktu skaits atkārtotas sertificēšanas testā sertificēšanas sfērā “Grāmatvedis” ir 40. Atkārtotas sertifikācijas pretendents jāiegūst ne mazāk kā 20 punkti, lai atkārtotas sertifikācijas tests tiktu nokārtots.

b) Maksimālais iegūstamais punktu skaits atkārtotas sertificēšanas testā sertificēšanas sfērā “Grāmatvedis-auditors” ir 20. Atkārtotas sertifikācijas pretendents jāiegūst ne mazāk kā 10 punkti, lai atkārtotas sertifikācijas tests tiktu nokārtots.

9.6.5.8. Atkārtotas sertifikācijas testu sertificēšanas sfērās “Grāmatvedis” un “Valsts un pašvaldības budžeta iestāžu grāmatvedis” sastāda teorētiski jautājumi ar atbilžu variantiem:

- Finanšu grāmatvedībā un LR nodokļu sistēmā (jautājumi 20 punktu vērtībā);
- Vadības grāmatvedībā (jautājumi 10 punktu vērtībā);
- Darba un saimnieciskajās tiesībās (jautājumi 5 punktu vērtībā);
- Lietvedībā (jautājumi 5 punktu vērtībā).

9.6.5.9. Atkārtotas sertifikācijas testu sertificēšanas sfērā “Grāmatvedis-auditors” sastāda teorētiski jautājumi ar atbilžu variantiem:

- *Finanšu analīze* - 4 punkti (teorētiski testa jautājumi ar un bez atbilžu variantiem);
- *Finanšu pārskati* – 2 punkti (teorētiski testa jautājumi ar atbilžu variantiem);
- *Nodokļu plānošana* – 3,5 punkti (teorētiski testa jautājumi ar atbilžu variantiem);
- *Iekšējais audits un iekšējā kontrole*- 6 punkti (teorētiski testa jautājumi ar un bez atbilžu variantiem);
- *Ārējais audits* – 3 punkti (teorētiski testa jautājumi ar un bez atbilžu variantiem);
- *Profesionālā ētika*- 1,5 punkti (teorētiski testa jautājumi ar atbilžu variantiem).

9.6.5.10. Testa jautājumi visās sertificēšanas sfērās paredzēti aizpildīšanai ne ilgāk kā pusstundas laikā (30 minūtēs).

9.6.5.11. Testa rezultātus vērtē eksaminācijas komisijas priekšsēdētājs un/vai pieaicināts vērtējošais eksperts - pēc sekojošiem kritērijiem:

- par pareizu atbildi – maksimālais punktu skaits;
- par daļēji pareizu – līdz 50% no iespējamā punktu skaita;
- par nepareizu – 0 punkti;
- par labojumiem, kas neatbilst nosacījumiem - 0 punkti.

9.6.5.12. Centrs nodrošina atkārtotai sertifikācijai iesniegto dokumentu izskatīšanu un, pamatojoties uz Pretendenta iesniegto dokumentu un zināšanu atbilstības novērtēšanas rezultātiem, Centra izpilddirektors izdod rīkojumu par kompetences sertifikāta termiņa pagarināšanu.

a). Gadījumā, ja atkārtotas sertifikācijas pretendents uzrāda nepietiekošu profesionālās pilnveides stundu skaitu, bet apliecina profesionālo darbību un nokārto atkārtotas sertifikācijas eksāmenu (testu) ar vērtējumu ne mazāk kā 20 punkti, Centra eksaminācijas komisija lemj par Grāmatveža Kompetences sertifikāta termiņa pagarināšanu.

9.6.5.13. Atkārtota sertifikācija ir maksas pakalpojums, kura apmēru nosaka Centrs, atbilstoši pakalpojumu cenrādī, kas rakstiski saskaņots ar Centra valdes priekšsēdētāju.

a) Atkārtotu sertifikāciju apmaksā ar pārskaitījumu uz Centra norādīto norēķinu kontu, atbilstoši izrakstītajam rēķinam.

9.6.5.14. Ja pretendents atkārtotā sertifikācijā nav ieguvis vērtējumu 50% no maksimālā iespējamā punktu skaita, 2 mēnešu laikā tam ir tiesības atkārtotu sertifikāciju veikt vēlreiz. Ja arī otrajā reizē nav iegūti 50% no iespējamo punktu skaita, tad jautājumu par turpmāko eksāmena kārtošanu izlemj Centra eksaminācijas komisija.

## 9.7. Sertifikātu, logotipu un marķējumu lietošana

9.7.1. Grāmatvežu sertifikācijas sistēmā sertifikācijas kandidātu kvalifikācijas un profesionālās kompetences novērtējuma apliecinājums ir *kompetences sertifikāts*.

9.7.2. *Kompetences sertifikāts* ir dokuments, kas apliecina, ka **sertificētai personai** - 4. profesionālās kvalifikācijas līmeņa grāmatvedim, ir nepieciešamās zināšanas, profesionālā pieredze un prasme zināšanas un pieredzi izmantot konkrētā darbībā, atbilstoši grāmatvežu (ceturtā līmeņa kvalifikācijas) profesijas standartam, kas saņemts Profesionālās izglītības un nodarbinātības trīspusējās sadarbības apakšpadomes 2011. gada 14. decembra sēdē ar protokolu Nr. 10, profesiju klasifikatora kodam 3313 01.

9.7.3. Kompetences sertifikātu izsniedz Latvijas Nacionālā akreditācijas biroja akreditēts (LATAK reģistrācijas Nr. LATAK-S3-245-20-2002-A) Grāmatvežu sertifikācijas centrs (GSC), kas ir kompetents veikt sertifikāciju un nodrošina grāmatvežu sertifikācijas procedūru atbilstību starptautiskā standarta LVS EN ISO/IEC 17024 prasībām.

9.7.4. Sertifikātu noraksti (kopijas), dati par sertificētajiem grāmatvežiem, to eksāmenu rezultātiem un profesionālās pilnveides apliecinājumi (atskaites) glabājas Sertifikātu īpašnieku lietās un reģistros.

9.7.5. Kompetences sertifikāta termiņš ir 3,5 gadi kopš tā piešķiršanas. Sākot ar 2020. gada 1. oktobri pāreja uz termiņu - 4 gadi.

9.7.6. Ne vēlāk, kā 1 (vienu) mēnesi pirms sertifikāta derīguma termiņa beigām sertifikāta īpašnieks ir tiesīgs pieteikties uz atkārtotu sertifikāciju un 3 (trīs) mēnešu laikā sekmīgi nokārtojot atkārtotas sertifikācijas eksāmenu (testu), saņemt kompetences sertifikāta termiņa pagarinājumu, ja pretendenta iesniegtie dokumenti apliecina pretendenta atbilstību Standarta un Centra izvirzītajām prasībām.

### Sertificētai personai ir tiesības:

9.7.7. Uzrādīt sertifikātu, slēdzot darba līgumu ar darba devēju, kā arī citās civiltiesiskās situācijās;

9.7.8. Ietvert informāciju par sertifikāta iegūšanu anketās un dzīvesgājumos (CV);

9.7.9. Izgatavot sertifikāta kopijas;

9.7.10. Vismaz 1 (vienu) mēnesi pirms sertifikāta derīguma termiņa beigām pieteikties uz atkārtotu sertifikāciju (kompetences sertifikāta termiņa pagarinājumu);

9.7.11. Pēc darba devēja pieprasījuma sniegt skaidrojumus par sertifikāta statusu, izmantošanas noteikumiem un par sertifikāta izsniedzējiem.

### Sertificētai personai ir pienākums:

9.7.12. Nodrošināt informācijas un datu ticamību un pilnību, iesniedzot Grāmatvežu sertifikācijas centrā dokumentus, lai iegūtu sertifikātu un sertifikāta termiņa pagarinājumu;

1.1. atsaukties uz sfēru, kurā sertifikācija piešķirta;

1.2. nelietot sertifikāciju tādā veidā, kas Centram sagādā sliktu reputāciju, nesniegt tādus paziņojumus attiecībā uz sertifikāciju, kurus sertifikācijas institūcija uzskata par maldinošiem vai nepilnvarotiem;

1.3. sertifikācijas atlikšanas vai anulēšanas gadījumā pārtraukt pretendēt uz sertifikāciju, kurā ir jebkuras atsauces uz sertifikācijas institūciju vai sertifikāciju, un atgriezt izsniegto sertifikātu;

1.4. nelietot sertifikātu maldinošā veidā;

1.5. bez kavēšanās informēt par iemesliem, kas var ietekmēt spējas turpināt sertifikācijas prasību izpildi;

1.6. pēc sertifikāta derīguma termiņa beigām atturēties no jebkādas atsauces uz sertifikāciju.

9.7.13. Uzskaitīt profesionālās darbības laikā veiktos pienākumus un saglabāt šo informāciju, lai nepieciešamības gadījumā varētu to iesniegt sertifikācijas institūcijā;

9.7.14. Turpināt profesionālo pilnveidi:

a) Kompetences sertifikāta “Grāmatvedis” turētājam apmeklējot seminārus vai kursus grāmatvedības jomā 36 akadēmiskās stundas gadā, t.sk. var uzrādīt arī 6 stundu individuālu pašizglītību, norādot izmantotos informācijas avotus (interneta tematiskie resursi vai citi profesionāli informatīvi materiāli).

b) Sertifikāta „Grāmatvedis – auditors” turētājam papildus 12 akadēmiskās stundas gadā, apmeklējot seminārus, kursus un/vai lekcijas par tēmām, kas saistītas ar grāmatvedību, nodokļiem un iekšējo un ārējo auditu, t.sk. pieļaujams uzrādīt arī 6 stundu individuālu un patstāvīgu apmācību, norādot izmantotos informācijas avotus (interneta tematiskie resursi vai citi profesionāli informatīvi materiāli).

## **9.8. Apelācijas par sertifikācijas lēmumiem**

9.8.1 Pretendenti, kandidāti, sertificētas personas, viņu darba devēji un citas grupas par sertifikācijas procesu un kritērijiem, kā arī par politiku un sertificētu personu izpildījuma procedūrām var iesniegt apelācijas, lai nekavējoties un neietekmējamā veidā tās tiktu izskatītas. Apelācijas ir pretendenta, kandidāta vai sertificētas personas lūgums pārskatīt jebkuru nelabvēlīgu lēmumu, kuru ir pieņēmusi sertifikācijas institūcija attiecībā uz viņas/viņa vēlamu sertifikācijas statusu. Apelācija ir no sūdzības atšķirīgs, ar atbilstības novērtēšanu saistīts organizācijas vai indivīda lūgums sertifikācijas institūcijai veikt korektīvas darbības attiecībā uz institūciju vai uz jebkuru tās klientu.

9.8.2. Par apelāciju pieņemšanas un izskatīšanas procedūras realizāciju atbild GSC izpilddirektors.

9.8.2.1. GSC izpilddirektora vietnieks pieņem apelāciju un nodod to izskatīšanai GSC izpilddirektoram apelācijas saņemšanas dienā.

9.8.2.2. Tiek izveidota atsevišķa apelācijas lieta, kurā iekļauta apelācija un visi dokumenti, kas saistīti ar apelācijas izskatīšanu.

9.8.2.3. Pēc apelācijas saņemšanas GSC izpilddirektors trīs darba dienu laikā iepazīstas ar apelācijā norādītajiem faktiem un ar GSC rīkojumu izveido Apelācijas izskatīšanas komisiju. Apelācijas izskatīšanas komisijā tiek iekļauti Sertifikācijas shēmas pārvaldes pārstāvji, eksperti. Veidojot Apelācijas izskatīšanas komisiju, ir jānodrošina, lai apelācijas process būtu objektīvs un netiktu pieļautas interešu konflikta situācijas. Apelācijas komisijā nedrīkst iekļaut personas, kas ir bijušas iesaistītas apelācijas iesniedzēja eksaminēšanas, sertifikācijas vai uzraudzības procesā pēdējo divu gadu laikā vai arī iepriekš ir bijušas iesaistītas kādās darbībās, kas ir saistītas ar izskatāmo apelāciju.

9.8.2.4. Visus apelācijas materiālus GSC izpilddirektors iesniedz izvērtēšanai Apelācijas izskatīšanas komisijai. Apelācijas izskatīšanas komisija uz komisijas sēdi uzaicina apelācijas iesniedzēju, un sniedz apelācijas iesniedzējam informāciju par apelācijas izskatīšanas gaitā konstatēto un secinājumiem. Ja jautājuma izskatīšanai Apelācijas izskatīšanas komisijai nepieciešama papildus informācija, GSC izpilddirektors pieprasa papildus informāciju un vajadzīgos dokumentus no apelācijas iesniedzēja, GSC darbiniekiem vai ekspertiem. Izskatot apelāciju, Apelācijas izskatīšanas komisija, ņem vērā personāla un ekspertu paskaidrojumus, izvērtē visus apstākļus un veic personāla vai ekspertu darbību izpēti, kā arī dokumentēto procedūru ievērošanas pārbaudi. Apelāciju izskatīšanas rezultātā Apelācijas izskatīšanas komisija ne vēlāk kā 10 dienas pēc apelācijas saņemšanas datuma dod savu slēdzienu un pamatojoties uz šo slēdzienu GSC izpilddirektors pieņem lēmumu un sniedz rakstisku atbildi apelācijas iesniedzējam ne vēlāk kā divu nedēļu laikā pēc apelācijas saņemšanas datuma, vēstulē norādot pārsūdzības iespējas Sertificēšanas shēmas pārvaldei.

Ja nepieciešama papildus informācija šīs lietas izskatīšanai GSC izpilddirektors pieprasa papildus informāciju un rakstiski informē apelācijas iesniedzēju, ka apelācijas izskatīšanas termiņš tiek pagarināts līdz 30 dienām, jo pieprasīta ir papildus informācija.

9.8.2.5. Ja apelācijas izskatīšanas rezultāti neapmierina apelācijas iesniedzēju, tam ir tiesības iesniegt pārsūdzību Sertificēšanas shēmas pārvaldei, pārsūdzību adresējot GSC izpilddirektoram. GSC izpilddirektors, saņemot pārsūdzību par apelācijas izskatīšanas rezultātiem, vienas dienas laikā nodod to izskatīšanai Sertifikācijas shēmas pārvaldei, sasaucot sēdi, uz kuru uzaicina arī apelācijas iesniedzēju un izskata apelācijas lietas materiālus. Sertifikācijas shēmas pārvaldes sēdes vadītājam jānodrošina, lai apelācija tiktu izskatīta objektīvi un lēmums tiktu pieņemts 10 dienu laikā pēc pārsūdzības saņemšanas dienas. Sertifikācijas shēmas pārvalde par lēmumu (izrakstu no sēdes protokola) rakstiski informē GSC izpilddirektoru. GSC izpilddirektors izpilda Sertifikācijas shēmas pārvaldes lēmumu un par pieņemto lēmumu sniedz rakstisku atbildi pārsūdzības iesniedzējam ne vēlāk kā vienas dienas laikā pēc Sertifikācijas shēmas pārvaldes lēmuma saņemšanas.

9.8.2.6. Izanalizējot apelācijā norādīto informāciju GSC izpilddirektors veic preventīvas darbības un sagatavo risku vadības un preventīvo pasākumu plānu, lai turpmākajā darbībā minimizētu iespējamo risku un nodrošinātu sertifikācijas prasību precīzu izpildi.

## **9.9.Sūdzības**

9.9.1. Pretendenti, kandidāti, sertificētas personas, viņu darba devēji un citas grupas par sertifikācijas procesu un kritērijiem, kā arī par politiku un sertificētu personu izpildījuma procedūrām var iesniegt sūdzības, lai nekavējoties un neietekmējamā veidā tās tiktu izskatītas. Sūdzības ir pretendenta, kandidāta vai sertificētas personas lūgums pārskatīt jebkuru nelabvēlīgu lēmumu, kuru ir pieņēmusi sertifikācijas institūcija attiecībā uz viņas/viņa vēlamu sertifikācijas statusu. Sūdzība ir no apelācijas atšķirīgs, ar atbilstības novērtēšanu saistīts organizācijas vai indivīda lūgums sertifikācijas institūcijai veikt korektīvas darbības attiecībā uz institūciju vai uz jebkuru tās klientu.

9.9.2. Par sūdzību pieņemšanas un izskatīšanas procedūras realizāciju atbild GSC izpilddirektors.

9.9.2.1. GSC izpilddirektora vietnieks pieņem sūdzības un nodod to izskatīšanai GSC izpilddirektorei sūdzības saņemšanas dienā.

9.9.2.2. Tiek izveidota atsevišķa sūdzības lieta, kurā iekļauta sūdzība un dokumenti, kas saistīti ar tās izskatīšanu.

9.9.2.3. Pēc sūdzības saņemšanas GSC izpilddirektors trīs darba dienu laikā iepazīstas ar sūdzībā norādītajiem faktiem. GSC izpilddirektors izskata iesniegto sūdzību un izvērtē tās būtību.

Izskatot sūdzību, jānodrošina, lai process būtu objektīvs un netiktu pieļautas interešu konflikta situācijas. Sūdzības izskatīšanas gaitā nepieciešamības gadījumā var tikt iesaistītas personas, kas piedalījušās sūdzības iesniedzēja eksaminēšanas, sertifikācijas vai uzraudzības procesā vai arī iepriekš ir bijušas iesaistītas kādās darbībās, kas ir saistītas ar izskatāmo sūdzību.

9.9.2.4. Visus sūdzības materiālus un faktus GSC izpilddirektors apkopo un sūdzības iesniedzējam informāciju par sūdzības izskatīšanas gaitā konstatēto un secinājumiem. Ja sūdzības izskatīšanai nepieciešama papildus informācija, GSC izpilddirektors pieprasa papildus informāciju un vajadzīgos dokumentus no sūdzības iesniedzēja, GSC darbiniekiem vai ekspertiem. Izskatot sūdzību, izpilddirektors, ņem vērā personāla un ekspertu paskaidrojumus, izvērtē visus apstākļus un veic personāla vai ekspertu darbību izpēti, kā arī dokumentēto procedūru ievērošanas pārbaudi. Sūdzību izskatīšanas rezultātā izpilddirektors ne vēlāk kā 10 dienas pēc sūdzības saņemšanas datuma, dod savu slēdzienu un pamatojoties uz šo slēdzienu GSC izpilddirektors pieņem lēmumu un sniedz rakstisku atbildi sūdzības iesniedzējam ne vēlāk kā divu nedēļu laikā pēc sūdzības saņemšanas datuma, vēstulē norādot pārsūdzības iespējas.

Ja nepieciešama papildus informācija šīs sūdzības izskatīšanai, GSC izpilddirektors pieprasa papildus informāciju un rakstiski informē sūdzības iesniedzēju, ka sūdzības izskatīšanas termiņš tiek pagarināts līdz 30 dienām, jo pieprasīta papildus informācija.

9.9.2.5. Ja sūdzības izskatīšanas rezultāti neapmierina sūdzības iesniedzēju, tam ir tiesības iesniegt pārsūdzību, adresējot GSC izpilddirektoram. GSC izpilddirektors, saņemot pārsūdzību par sūdzības izskatīšanas rezultātiem, trīs darba dienu laikā izskata pārsūdzības faktiem un materiāliem, nodrošinot, ka sūdzība izskatīta objektīvi un lēmums tiktu pieņemts 10 dienu laikā pēc pārsūdzības saņemšanas dienas. Izpilddirektors par lēmumu rakstiski informē pārsūdzības iesniedzēju ne vēlāk kā trīs dienas pēc lēmuma saņemšanas.

9.9.2.6. Izanalizējot sūdzībā norādīto informāciju, tās pamatotību un atbilstību GSC darbībai, izpilddirektors veic atbilstošas korektīvas darbības, lai turpmākajā darbībā minimizētu iespējamus riskus un nodrošinātu sertifikācijas prasību precīzu izpildi.