

*Pieņemts Sertifikācijas komisijas sēdē  
2014. gada 30.maijā  
Protokols Nr. SK-01/30.05.2014.*

## **1. Sūdzību un apelāciju pieņemšanas un izskatīšanas kārtība**

1.1. Jebkurš SB darbinieks, saņemot apelāciju/sūdzību nodod to SB administratorei reģistrēšanai Ienākošo vēstuļu reģistrā. Apelācijām un sūdzībām jābūt adresētām SB vadītājam un noformētām rakstiskā veidā, ar dokumentiem pamatojot savu lūgumu/pretenziju. Anonīmas sūdzības vai apelācijas netiek izskatītas. Reģistrētās sūdzības/apelācijas izskatīšanu organizē SB vadītājs, piesaistot citus darbiniekus vai nepieciešamības gadījumā - neatkarīgus ekspertus, kuri nav saistīti ar saņemto sūdzību/apelāciju. SB vadītājs izvērtē sūdzības raksturu un, ja nepieciešams, nosaka sūdzības izskatīšanas termiņu, kas nepārsniedz 30 dienu laiku.

1.2. Gadījumā, ja nav vērojamas pārkāpuma pazīmes, vēstules formā informē sūdzības iesniedzēju un sertificēto nekustamā īpašuma aģentu vai asistentu un sūdzība tiek uzskatīta kā noraidīta. Papildus uzklusot klientu mutiskos sūdzību skaidrojumus, SB darbinieki cenšas iespējami precīzi uzzināt problēmas būtību un, ja tas iespējams, atbildi sniedz tūlīt. Ja sūdzības izskatīšanai nepieciešama papildus informācija, par to tiek informēts iesniedzējs, un atbilde tiek sagatavota un sniegta iesniedzējam paziņotā termiņā.

1.3. Ja sertifikācijas kandidātam ir pretenzijas par eksaminācijas vai aizstāvēšanas komisijas lēmumu, viņš 10 (desmit) darba dienu laikā pēc lēmuma saņemšanas SB var iesniegt apelāciju. SB vadītājam ir jāsniedz rakstiska atbilde 10 (desmit) darba dienu laikā pēc apelācijas saņemšanas. Ja kandidāts nav apmierināts ar SB lēmuma pareizību, 10 (desmit) darba dienu laikā viņš var iesniegt apelāciju Ekspertu padomē (EP).

1.4. Ja ir saņemta apelācija par sertifikācijas procesu vai sūdzība par SB vadītāja darbību šajā jomā, tiek sasaukta Ekspertu padome. Apelāciju izskatīšanas kārtība aprakstīta EP nolikumā. EP apelācijas prasība ir jāizskata 1 (viena) mēneša laikā un jādod rakstiska atbilde. Pamatojoties uz EP doto atbildi apelācijas iesniedzējam, SB vadītājs pieņem lēmumu saistībā ar sertificēšanu. Ja pretendents neatzīst EP lēmumu, viņš var to apstrīdēt tiesā likumā noteiktajā kārtībā.

1.5. Visas sūdzības (mutiskās, rakstiskās, apelācijas) tiek izmantotas kā informācija korektīvo un preventīvo darbību un pasākumu noteikšanā.

## **2. Sūdzības par sertificētā personāla darbību**

Sertifikāta darbības laikā sertificētās personas pienākums ir reģistrēt visas ar tā darbību saistītās sūdzības un pretenzijas un, pagarinot sertifikāta derīguma termiņu, iesniegt SB izskatīšanai. Sūdzības tiek izvērtētas, veicot sertificētās personas kompetences atbilstības novērtēšanu sertifikāta derīguma termiņa pagarināšanas kritērijiem. Ja SB saņem sūdzību par sertificēto personu darbību, tā tiek reģistrēta Ienākošo vēstuļu reģistrā un par saņemto sūdzību tiek informēta iesaistītā sertificētā persona. SB pievieno sūdzības konkrētas sertificētās personas lietai.

SB vadītājs, nepieciešamības gadījumā piesaistot neatkarīgus ekspertus, veic sūdzības par sertificētās personas darbību izskatīšanu un lemj par korektīvo darbību nepieciešamību.