

Smjernica za pritužbe i žalbe



Molimo da mislite na okoliš prije ispisa dokumenta

Sadržaj

| | |
|-------------------------------|------------------------------|
| Pritužbe i žalbe | Error! Bookmark not defined. |
| 1 Svrha | 3 |
| 2 Žalba | Error! Bookmark not defined. |
| 3 Pritužba | 5 |

Prilozi: (Koji se koriste s važećom smjernicom)

- obrazac za žalbe
- obrazac za pritužbe

1 Svrha

Važeća smjernica pomaže certifikacijskom tijelu uspostaviti i objaviti formalni postupak za rješavanje pritužbi i žalbi na pošten, nepristran, povjerljiv i konstruktivan način. Proces će osigurati da se sve pritužbe i žalbe obrade u roku od tri mjeseca od dana primitka pisane pritužbe ili žalbe. Proces će također biti u skladu sa svim odredbama poglavlja 9.6 IPMA ICR 4.01.

2 Žalba

Definicija: Žalba je formalni zahtjev za reviziju ili preispitivanje odluke certifikacijskog tijela.

Tko se može žaliti:

- Podnositelj zahtjeva, ako je njegov ili njezin zahtjev nije prihvaćen;
- Kandidat, ako on ili ona nije uspješno završio neki od certifikacijskih koraka ili ako nakon završetka svih certifikacijskih koraka certifikacijsko tijelo nije izdalo IPMA certifikat.
Dodatni dokazi o kompetenciji podnositelja žalbe neće biti prihvaćeni u sklopu same žalbe.

Kako se žaliti: Žalbu poslati na capm-cert@capm.hr koristeći <obrazac za žalbu>

Kada: Žalba se mora podnijeti u roku od 30 kalendarskih dana od dana kada je donesena odluka na koju se podnositelj žali.

Naknade: certifikacijsko tijelo može tražiti naknade za proces žalbe. U ovom slučaju, te naknade moraju biti određene i komuniciranje s podnositeljima zahtjeva. Naknade će se primjenjivati nakon prijema valjane žalbe i vratiti se podnositelju zahtjeva, odnosno kandidatu ukoliko je odluka o žalbi pozitivna za podnositelja.

Koraci postupka i odgovornosti certifikacijskog tijela prikazani su u donjoj tablici.

Tablica 1. koraci postupka koji se odnosi na žalbe

| Odgovornost | Koraci postupka | Rezultati |
|--|---|--|
| Podnositelj zahtjeva ili kandidat | Poslana žalba na odluku certifikacijskog tijela u roku od 30 kalendarskih dana o od dana kada je donesena odluka na koju se podnositelj žali. | Žalba zaprimljena od strane administracije certifikacijskog tijela. |
| Administracija certifikacijskog tijela | <p>Pregled valjanost žalbe:</p> <ul style="list-style-type: none">• da li je podnositelj žalbe podnositelj zahtjeva ili kandidat;• Da li je odluka na koju se odnosi žalba donesena unutar zadnjih 30 kalendarskih dana• Da li je obrazac za žalbu ispravno popunjen <p>Ako jedna od navedenih stavki nije potvrđena, žalba se ne prihvaća.</p> <p>Administracija certifikacijskog tijela će:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zabilježiti žalbu (čak i one ne valjane);• Poslati potvrdu primitka valjane žalbe ili obrazloženje zašto zaprimljena žalba nije valjana; | <p>Za podnositelja žalbe:</p> <ul style="list-style-type: none">• potvrda o primitku <p>Ili</p> <ul style="list-style-type: none">• obrazloženje neprihvatanja žalbe <p>Za voditelja certifikacije te kao informacija voditelju strateškog vijeća:</p> <ul style="list-style-type: none">• obrazac žalbe |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Poslati valjanu žalbu voditelju certifikacije • Naplatiti naknadu, ukoliko primjenjivo | |
| Voditelj certifikacije | <p>Voditelj certifikacije treba u prvom koraku probati riješiti zaprimljenu žalbu na operativnoj razini certifikacijskog tijela.</p> <p>U prvom stupnju, predlaže se kandidatu pregled rezultata njegovog/njezinog certifikacijskog procesa ili koraka zajedno s glavnim ocjenjivačem. Ako se podnositelj zahtjeva / kandidat ne slaže s obrazloženjima, žalba će biti prosljeđena voditelju certifikacijskog tijela i Odboru za pritužbe i žalbe na pregled i odluku.</p> <p>Voditelj certifikacije mora pripremiti paket za Odbor za pritužbe i žalbe. Ovaj paket uključuje sve dokaze koji podupiru odluku certifikacijskog tijela, uključujući i popis ocjenjivača koji su sudjelovali u ocjenjivanju / bodovanju.</p> | <p>Paket dokumentacije za Odbor za pritužbe i žalbe</p> <p>Ili</p> <p>Administracija certifikacijskog tijela s odlukom donesenoj na operativnoj razini certifikacijskog tijela.</p> |
| Odbor za pritužbe i žalbe | <p>Članove Odbora za pritužbe i žalbe imenuje strateško vijeće certifikacijskog tijela i isti ne smiju biti uključeni u samu žalbu.</p> <p>Odbor za pritužbe i žalbe će razmotriti da li su slijeđena pisana pravila i procedure certifikacijskog tijela, i da li je procjena kompetencija podnositelja žalbe provedena na pravedan i nepristran način.</p> <p>Rezultati žalbe će se proslijediti podnositelju žalbe.</p> <p>Ako žalba dovede do otkrivanja greške u procesu procjene certifikacijskog tijela, certifikacijsko tijelo obavještava IPMA o svim nepovoljnim učincima te poduzima razumne korake kako bi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificirali bilo kojeg drugog kandidata koji je mogao biti oštećen ovom greškom • ispraviti ili, gdje to nije moguće, ublažiti što je više moguće nepovoljne i druge učinke greške; i • osigurati da se neuspjeh ne ponovi u budućnosti. | <p>Za podnositelja žalbe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rezultat žalbe <p>Za administraciju certifikacijskog tijela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kopija rezultata žalbe • Odluka o povratu naknade (ako primjenjivo) <p>Voditelj certifikacije</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prijedlog poboljšanja ili korektivnih mjera <p>Ako je potrebno, izvijestiti IPMA (CVMB)</p> |
| Administracija certifikacijskog tijela | <p>Svi rezultati žalbe trebaju biti zabilježeni.</p> <p>Ako je primjenjivo, naknade će biti vraćene.</p> <p>Osigurava da je cjelokupan proces zaključen unutar 30 kalendarskih dana.</p> <p>Ako se podnositelj žalbe ne slaže s rezultatom žalbe, certifikacijsko tijelo će proslijediti IPMA kontakt za proces eskalacije.</p> | |

3 Pritužba

Definicija: Pritužba je izraz nezadovoljstva od strane pojedinca ili organizacije na certifikacijsko tijelo. Pritužba može biti povezana s nekom osobom ili situacijom uključenom u proces certificiranja.

Tko šalje pritužbu: Nema ograničenja. Svaka osoba može pripremiti pritužbu na certifikacijsko tijelo.

Kako se žaliti: Pritužbu poslati na *capm-cert@capm.hr* koristeći <obrazac za prigovor>

Kada: Nema datuma ograničenja.

Naknade: Naknade se ne primjenjuju.

Koraci postupka i odgovornosti certifikacijskog tijela prikazani su u donjoj tablici.

Tablica 2. koraci postupka koji se odnosi na pritužbe

| Odgovornost | Koraci postupka | Rezultati |
|---|--|---|
| | Dostavljen prigovor | Prigovor zaprimljen od strane administracije certifikacijskog tijela |
| Administracija certifikacijskog tijela | Administracija certifikacijskog tijela će: <ul style="list-style-type: none">Zabilježiti pritužbu;Poslati potvrdu o primitku pritužbe;Proslijediti prigovor voditelju certifikacije | Poslati potvrdu primitka pritužbe Poslati obrazac za pritužbu voditelju certifikacije |
| Voditelj certifikacije i voditelj certifikacijskog tijela | Voditelj certifikacije treba u prvom koraku probati riješiti zaprimljenu pritužbu na operativnoj razini certifikacijskog tijela. Ako to nije moguće, onda će voditelj certifikacije proslijediti pritužbu Odboru za pritužbe i žalbe. | Prosljeđen prigovor Odboru za pritužbe i žalbe Ili Administracija certifikacijskog tijela prosljeđuje odluku |
| Odbor za pritužbe i žalbe | Članove Odbora za pritužbe i žalbe imenuje strateško vijeće certifikacijskog tijela i isti ne smiju biti uključeni u samu pritužbu. Odbor za pritužbe i žalbe će razmotriti pritužbu i odlučiti da li je potrebno uvesti korektivne mjere.. | Podnositelju prigovora: <ul style="list-style-type: none">Rezultat pritužbe Administraciji certifikacijskog tijela <ul style="list-style-type: none">Kopija rezultata pritužbe Voditelj certifikacije <ul style="list-style-type: none">Prijedlog poboljšanja ili korektivnih mjera |
| Administracija certifikacijskog tijela | Svi rezultati pritužbi trebaju biti zabilježeni. Osigurava da je cjelokupan proces zaključen unutar 30 kalendarskih dana. | |