

BiHUUP-CERT
TIJELO ZA OVJERU



B&HAPM-CERT
CERTIFICATION BODY

IPMA[»]

international
project
management
association

SMJERNICE ZA PRITUŽBE I ŽALBE

1. Svrha

Važeće smjernice pomažu certifikacijskom tijelu uspostaviti i objaviti formalni postupak za rješavanje pritužbi i žalbi na pošten, nepristrasan, 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 takođe 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.

Ko se može žaliti:

- Podnosilac zahtjeva, ako njegov ili njezin zahtjev nije prihvaćen;
- Kandidat, ako on ili ona nije uspješno završio/la 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 office@uup.ba, sa naznakom „odboru za pritužbe i žalbe“, koristeći obrazac za žalbu.

Kada: Žalba se mora podnijeti u roku od 30 kalendarskih dana od dana kada je donesena odluka na koju se podnosilac 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 podnosiocu zahtjeva, odnosno kandidatu ukoliko je odluka o žalbi pozitivna za podnositelja.

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

Tabela 1. Koraci postupka koji se odnosi na žalbe

Odgovornost	Koraci postupka	Rezultati
Podnosilac zahtjeva ili kandidat	Poslata žalba na odluku certifikacijskog tijela u roku od 30 kalendarskih dana od dana kada je donesena odluka na koju se podnosilac žali.	Žalba zaprimljena od strane administracije certifikacijskog tijela.
Administracija certifikacijskog tijela	Pregled valjanost žalbe: <ul style="list-style-type: none">• da li je podnosilac žalbe podnosilac zahtjeva ili kandidat;• Da li je odluka na koju se odnosi	Za podnosioca žalbe: <ul style="list-style-type: none">• potvrda o primitku ili• obrazloženje

	<p>žalba donesena unutar zadnjih 30 kalendarskih dana;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da li je obrazac za žalbu ispravno popunjen. <p>Ako jedna od navedenih stavki nije potvrđena, žalba se ne prihvata.</p> <p>Administracija certifikacijskog tijela će:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zabilježiti žalbu (čak i one koje nisu valjane); • Poslati potvrdu primitka valjane žalbe ili obrazloženje zašto zaprimljena žalba nije valjana; • Poslati valjanu žalbu voditelju certifikacije; • Naplatiti naknadu, ukoliko je primjenjivo. 	<p>neprihvatanja žalbe</p> <p>Za voditelja certifikacije te kao informacija voditelju strateškog vijeća:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obrazac žalbe
Voditelj certifikacije	<p>Voditelj certifikacije treba u prvom koraku probati riješiti zaprimljenu žalbu na operativnom nivou certifikacijskog tijela.</p> <p>U prvom stepenu, predlaže se kandidatu pregled rezultata njegovog/njezinog certifikacijskog procesa ili koraka zajedno s glavnim ispitivačem. 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 ispitivača 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 donesenom na operativnom nivou 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 podnosioca žalbe provedena na pravedan i nepristrasan način.</p> <p>Rezultati žalbe će se prosljeđiti 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"> • identifikovali bilo kojeg drugog kandidata koji je mogao biti oštećen ovom greškom • ispravili ili, gdje to nije moguće, ublažili što je više moguće nepovoljne 	<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>

	i druge učinke greške; i <ul style="list-style-type: none"> osigurali da se neuspjeh ne ponovi u budućnosti. 	
Administracija certifikacijskog tijela	Svi rezultati žalbe trebaju biti zabilježeni. Ako je primjenjivo, naknade će biti vraćene. Osigurava da je cjelokupan proces zaključen unutar 30 kalendarskih dana. Ako se podnositelj žalbe ne slaže s rezultatom žalbe, certifikacijsko tijelo će proslijediti IPMA kontakt za proces eskalacije.	

3. Pritužbe

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.

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

Kako se žaliti: Pritužbu poslati na office@uup.ba, sa naznakom „odboru za pritužbe i žalbe“, koristeći obrazac za pritužbe.

Kada: Nema datuma ograničenja.

Naknade: Naknade se ne primjenjuju.

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

Tabela 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 certifikacionog tijela	Voditelj certifikacije treba u prvom koraku probati riješiti zaprimljenu pritužbu na operativnom nivou certifikacijskog tijela. Ako to nije moguće, onda će voditelj certifikacije proslijediti pritužbu Odboru za pritužbe i žalbe.	Proslijeđen prigovor Odboru za pritužbe i žalbe Ili Administracija certifikacijskog tijela prosljeđuje odluku

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 pritužbu.</p> <p>Odbor za pritužbe i žalbe će razmotriti pritužbu i odlučiti da li je potrebno uvesti korektivne mjere.</p>	<p>Podnosiocu prigovora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rezultat pritužbe <p>Administraciji certifikacijskog tijela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kopija rezultata pritužbe <p>Voditelj certifikacije</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prijedlog poboljšanja ili korektivnih mjera
Administracija certifikacijskog tijela	<p>Svi rezultati pritužbi trebaju biti zabilježeni.</p> <p>Osigurava da je cjelokupan proces zaključen unutar 30 kalendarskih dana.</p>	