|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Beschreibung: D:\IPMA\Website\Intranet\323 Official Graphics\IPMA_full_logo_sm.png | Руководство по жалобам и апелляциям | *E:\Desktop\Validation 2026\ICR4 Handbook (Templates)\v4.png* |

*Пожалуйста, обратите внимание на окружающую среду перед печатью данного документа*

**Версия**

| Версия и дата утвержденная CVMB | Дата | Действительно до |
| --- | --- | --- |
| Версия 1.0 | 10.01.2017 | N/A |

**Изменения в содержании**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | Версия | Раздел | Изменения |
| 05.08.2016 | 0.1 | Все | * Начальный набросок |
| 30.05.2016 | 0.2 | Все | * Устранена «этика» из содержания * Изменен порядок «жалоб» и «апелляций» в соответствии с ICR4 |
| 05.11.2016 | 0.3 | Все | * Все (Переделан предыдущий документ) |
| 12.12.2016 | 0.4 | Все | * Небольшие изменения в формулировках * Стиль соответствует the Document Design Guidelines |
| 10.01.2017 | 1.0 | Все | * Одобрен CVMB для использования и изменения СО |

**Содержание**

Руководство по жалобам и апелляциям 1

1 Цель 3

2 Апелляция 3

3 Жалоба 5

**Приложения**: (для использования в данном руководстве)

* Форма апелляций
* Форма жалоб

1. Цель

Данное руководство помогает CО создать и опубликовать свой формальный процесс рассмотрения жалоб и апелляций в справедливой, беспристрастной, конфиденциальной и конструктивной форме. Процесс должен гарантировать то, что все жалобы и обращения принимаются и обрабатываются в течение 3 месяцев с момента получения письменной жалобы или апелляции. Процесс должен также соблюдать все положения раздела 9.6 IPMA ICR 4.01.

1. Апелляция

**Определение:** Апелляция является официальной просьбой о переосмыслении или пересмотре решения, принятого СО.

**Кто может подать на апелляцию:**

* Кандидат, если его заявка на сертификацию не была принята;
* Кандидат, если он или она провали сдачу одного или всех этапов сертификации, после завершения которых, СО решил не присуждать сертификат IPMA. Никакие дополнительные доказательства компетенции не принимаются в рамках апелляции.

**Как подать на апелляцию:** Апелляция должна быть выслана на <*контактный адрес СО*> используя <*форму апелляции*>

**Когда:** Апелляции должны быть предоставлены в течение 30 календарных дней с момента принятия решения.

**Взносы:** СО может попросить о внесении апелляционных взносов. В этом случае эти взносы должны быть ясными и доведенными до сведения кандидатам. Плата будет применяться после получения апелляции и возвращается кандидату, если решение апелляции является благоприятным для апеллянта.

Этапы процесса и обязанности CО приведены в таблице ниже.

Table 1. Шаги процесса рассмотрения СО апелляций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обязанности | Шаги процесса | Результат |
| Кандидат | Апелляции должна быть получена СО в течение 30 календарных дней с момента принятия решения. | Апелляция получена администрацией СО |
| Администрация СО | Проверка валидности апелляции:   * Является ли апеллянт кандидатом; * Если решение, упомянутое в апелляции было принято в течение последних 30 календарных дней; * Если «форма апелляции» правильно заполнена   Если одно из требований не подтверждено, апелляция не принимается.  Администрация СО должна:   * Записать апелляцию (даже если она была не действительна); * Отправить подтверждение о получении валидной апелляции или объяснить, почему апелляция была отклонена; * Отправить валидную апелляцию руководителю сертификации СО; * Собрать счет-фактуру, если это применимо | Для кандидата:   * Подтверждение о получении   или   * Объяснение о непринятии   Для СО ‘Менеджер по сертификации’ назначенный руководителем СО: <форма апелляции> |
| «Руководитель сертификации» СО | «Руководитель сертификации» СО  должен сначала попытаться решить апелляцию в рамках оперативного управления.  В первую очередь, кандидату предлагается рассмотреть результаты процесса сертификации или её стадии. Если кандидат не согласен с рассмотрением, апелляция будет передана главе и комитету СО по рассмотрению жалоб и апелляций для рассмотрения и принятия решения.  «Руководитель сертификации» СО должен подготовить пакет документов для комитета СО по рассмотрению жалоб и апелляций. Этот пакет документов должен содержать доказательства поддерживающие решение СО, включая список асессоров которые оценивали процесс прохождения сертификации. | Пакет документов кандидата для комитета СО по рассмотрению жалоб и апелляций  или  Администрация CО с решением, принятым СО на оперативном уровне |
| Комитет СО по рассмотрению жалоб и апелляций | Члены комитета по рассмотрению жалоб и апелляций должны быть назначены СО, но при этом не должны принимать участие в рассмотрении текущей апелляции.  Комитет СО по рассмотрению жалоб и апелляций должен убедится в том, что СО придерживалось формальной политики и процедур сертификации и, что оценка компетентности кандидата была сделана беспристрастно и справедливо.  Результаты должны быть отправлены апеллянту.  Если апелляция привела к обнаружению сбоя в процессе оценки СО, СО должно об этом проинформировать IPMA и принять все необходимые меры для:   * определить любого другой кандидата, который также пострадал от ошибки, допущенной со стороны СО; * корректно или не совсем корректно, смягчить отказ, насколько это возможно, как и другие неблагоприятные последствия отказа; и * убедитесь в том, что проблема не возникнет в будущем. | Апеллянту:   * Результат апелляции   Администрации СО:   * Копия результата апелляции * Решение о возврате взноса (если применимо)   «Руководитель сертификации» СО   * Любое улучшение или корректирующие действие   Если нужно, сообщите в IPMA (CVMB) |
| Администрация СО | Все результаты должны быть записаны.  Если допустимо, то все взносы должны быть возвращены.  Гарантирует, что весь процесс будет завершен в течение 30 календарных дней.  Если апеллянт не согласен с результатом апелляции, СО передает дело в IPMA для дальнейшего его решения. |  |

1. Жалоба

**Определение:** Жалоба является выражением недовольства физическим лицом или организацией в отношении СО. Жалоба может быть связана с любым человеком или ситуацией, участвующих в процессе сертификации.

**Кто отправляет жалобу:** Ограничений нету. Любое лицо может подать жалобу на СО.

**Как подать жалобу:** Жалоба должна быть выслана на <*контактный адрес СО*> используя <*форму жалоб*>

**Когда:** Ограничений по времени нету.

**Взносы:** Никаких взносов не предусмотрено

Этапы процесса и обязанности CО приведены в таблице ниже.

Table 2. Шаги процесса рассмотрения СО жалоб

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обязанности | Шаги процесса | Результат |
|  | Жалобу предоставлено | Жалоба получена администрацией СО |
| Администрация СО | Администрация СО должна:   * Записать жалобу; * Отослать информацию о её получении; * Передать жалобу «Руководителю сертификации» СО | Отправленное подтверждение о получении  «Руководитель сертификации» СО получил жалобу |
| «Руководитель сертификации» и Руководитель СО | «Руководитель сертификации» СО  должен сначала попытаться решить проблему жалобы в рамках оперативного управления.  Если это не возможно, Руководитель сертификации должен передать жалобу Руководителю СО и комитету СО по рассмотрению жалоб и апелляций | Жалоба получена Руководителем СО и комитетом СО по рассмотрению жалоб и апелляций  Или  Администрация СО получила решение проблемы |
| Комитет СО по рассмотрению жалоб и апелляций | Члены комитета по рассмотрению жалоб и апелляций должны быть назначены СО, но при этом не должны принимать участие в рассмотрении текущей жалобы, не один из асессоров, отмеченных в жалобе и сосредоточить внимание на обосновании жалобы.  Комитет СО по рассмотрению жалоб и апелляций рассматривает жалобу и принимает решение о том, должны ли быть реализованы соответствующие корректирующие действия. | Кандидат:   * Результат рассмотрения жалобы   Администрация СО:   * Копия результата рассмотрения жалобы   «Руководитель сертификации» СО   * Любое улучшение или корректирующие действие |
| Администрация СО | Все результаты должны быть записаны.  Гарантирует, что весь процесс будет завершен в течение 30 календарных дней. |  |