

Smjernice za postupanje po žalbama i prigovorima

Podgorica 2025

Sadržaj

1. Svrha.....	3
2. Žalba	3
3. Prigovori.....	5

1. Svrha

Sertifikaciono tijelo Crnogorskog udruženja za upravljanje projektima (MPMA CERT) je uspostavilo formalni postupak za rješavanje prigovora i žalbi na pravedan, nepristrasan, povjerljiv i konstruktivan način. Proces će osigurati da se svi prigovori i žalbe obrade u roku od tri mjeseca od dana prijema pisanog prigovora ili žalbe.

Ovaj proces je u skladu sa svim odredbama poglavlja 9.6 IPMA ICR 4.03. (*IPMA International Certification Regulations*).

2. Žalba

Definicija: Žalba je formalni zahtjev za reviziju ili preispitivanje odluke Sertifikacionog 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 sertifikacionih koraka ili ako nakon završetka svih sertifikacionih koraka Sertifikaciono tijelo nije izdalo IPMA sertifikat. Dodatni dokazi o kompetenciji podnosioca žalbe neće biti prihvaćeni u sklopu same žalbe.

Kako se žaliti: Žalbu poslati na mpma.cert@gmail.com, koristeći *Obrazac za žalbu*.

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

Naknade: Sertifikaciono tijelo može tražiti nadoknadu za proces žalbe. U ovom slučaju, te nadoknade moraju biti određene i komunicirane podnosiocima zahtjeva. Nadoknade će se primjenjivati nakon prijema validne žalbe i vratiti se podnosiocu zahtjeva, odnosno kandidatu ukoliko je odluka o žalbi pozitivna za podnosioca.

Koraci postupka i odgovornosti Sertifikacijskog tijela MPMA CERT prikazani su u donjoj tabeli.

Tabela 1. MPMA CERT Koraci postupka koji se odnosi na žalbe

Odgovornost	Koraci postupka	Rezultati
Podnosilac zahtjeva ili kandidat	Poslata žalba na odluku Sertifikacionog tijela u roku od 30 kalendarskih dana od dana kada je donešena odluka na koju se podnosilac žali.	Žalba primljena od strane administracije Sertifikacionog tijela.
Administracija MPMA CERT Sertifikacionog tijela	Pregled validnosti žalbe: • da li je podnosilac žalbe podnosilac zahtjeva za sertifikaciju ili kandidat; • Da li je odluka na koju se odnosi žalba donešena u zadnjih 30 kalendarskih dana;	Za podnosioca žalbe: • potvrda o prijemu ili • obrazloženje neprihvatanja žalbe

	• Da li je obrazac za žalbu ispravno popunjen. Ako jedna od navedenih stavki nije potvrđena, žalba se ne prihvata. Administracija Sertifikacionog tijela će: • Zabilježiti žalbu (čak i one koje nisu validne); • Poslati potvrdu prijema validne žalbe ili obrazloženje zašto primljena žalba nije valjana; • Poslati validnu žalbu Mendžeru za Sertifikaciju; • Naplatiti naknadu, ukoliko je primjenjivo.	Za Mendžera za Sertifikaciju, te kao informacija za Direktora Sertifikacionog tijela: • obrazac žalbe
MPMA CERT Mendžer za Sertifikaciju	Mendžer za Sertifikaciju treba u prvom koraku probati da riješi primljenu žalbu na operativnom nivou Sertifikacionog tijela. U prvom stepenu, predlaže se kandidatu pregled rezultata njegovog/njezinog sertifikacionog procesa ili koraka zajedno s glavnim ocjenjivačem. Ako se podnosilac zahtjeva / kandidat ne slaže s obrazloženjima, žalba će biti proslijeđena Mendžeru za Sertifikaciju i Odboru za prigovore i žalbe na pregled i odluku. Mendžer za Sertifikaciju mora pripremiti paket za Odbor za prigovore i žalbe. Ovaj paket uključuje sve dokaze koji podržavaju odluku Sertifikacionog tijela, uključujući i popis ocjenjivača koji su učestvovali u ocjenjivanju / bodovanju.	Paket dokumentacije za Odbor za prigovore i žalbe Ili Administracija Sertifikacionog tijela s odlukom donešenom na operativnom nivou Sertifikacionog tijela.
MPMA CERT Odbor za prigovore i žalbe	Članove Odbora za prigovore i žalbe imenuje Strateški menadžment Sertifikacionog tijela i isti ne smiju biti uključeni u samu žalbu. Odbor za prigovore i žalbe će razmotriti da li su poštovana pisana pravila i procedure Sertifikacionog tijela, i da li je procjena kompetencija podnosioca žalbe sprovedena na pravedan i nepristrasan način. Rezultati žalbe će se proslijediti podnosiocu žalbe. Ako žalba dovede do otkrivanja greške u procesu procjene Sertifikacionog tijela, Sertifikaciono tijelo obavještava IPMA o svim neželjenim efektima i preduzima razumne korake kako bi: • identifikovali bilo kojeg drugog kandidata koji je mogao biti oštećen ovom greškom • ispravili ili, gdje to nije moguće, ublažili što je više moguće	Za podnosioca žalbe: • Rezultat žalbe Za administraciju Sertifikacionog tijela • Kopija rezultata žalbe • Odluka o povraćaju nadoknade (ako je primjenjivo) Mendžer za Sertifikaciju • Prijedlog poboljšanja ili korektivnih mjera Ako je potrebno, obavijestiti IPMA (CVMB)

	nepovoljne i druge posledice greške; i osigurali da se greška ne ponovi u budućnosti.	
Administracija MPMA CERT Serifikacionog tijela	Svi rezultati žalbe će biti zabilježeni. Ako je primjenjivo, naknade će biti vraćene. Obezbeđuje da je cjelokupan proces završen u roku od 30 kalendarskih dana. Ako se podnosilac žalbe ne slaže s rezultatom žalbe, Serifikaciono tijelo će proslijediti IPMA kontakt za proces eskalacije.	

3. Prigovori

Definicija: Prigovor je izraz nezadovoljstva od strane pojedinca ili organizacije na Serifikaciono tijelo. Prigovor može biti povezan s nekom osobom ili situacijom uključenom u proces serifikacije.

Ko šalje prigovor: Nema ograničenja. Svaka osoba može uložiti prigovor na Serifikaciono tijelo.

Kako se žaliti: Prigovore poslati na mpma.cert@gmail.com, koristeći *Obrazac za prigovore*.

Kada: Nema datuma ograničenja.

Naknade: Nadoknade se ne primjenjuju.

Koraci postupka i odgovornosti MPMA CERT Serifikacionog tijela prikazani su u donjoj tabeli.

Tabela 2. MPMA CERT Koraci postupka koji se odnosi na prigovore

Odgovornost	Koraci postupka	Rezultati
	Dostavljen prigovor	Prigovor primljen od strane Administracije Serifikacionog tijela.
Administracija MPMA CERT Serifikacionog tijela	Administracija Serifikacionog tijela će: - Zabilježiti prigovor; - Poslati potvrdu o prijemu prigovora; - Proslijediti prigovor Mendžeru za Serifikaciju	Poslati potvrdu prijema prigovora. Poslati obrazac za prigovor Mendžeru za Serifikaciju.
MPMA CERT	Mendžer za Serifikaciju treba u prvom	Proslijeđen prigovor Odboru

Mendžer za Sertifikaciju i MPMA CERT Direktor Sertifikacionog tijela	koraku probati da riješi primljeni prigovor na operativnom nivou Sertifikacionog tijela. Ako to nije moguće, onda će Mendžer za Sertifikaciju proslijediti prigovor Odboru za prigovore i žalbe.	za prigovore i žalbe Ili Administracija Sertifikacionog tijela prosljeđuje odluku
MPMA CERT Odbor za prigovore i žalbe	Članove Odbora za prigovore i žalbe imenuje Strateški menadžment Sertifikacionog tijela i isti ne smiju biti uključeni u sami prigovor. Odbor za prigovore i žalbe će razmotriti prigovor i odlučiti da li je potrebno uvesti korektivne mjere.	Podnosiocu prigovora: • Rezultat prigovore Administraciji Sertifikacionog tijela • Kopija rezultata prigovora Mendžer za Sertifikaciju • Prijedlog poboljšanja ili korektivnih mjera
Administracija MPMA CERT Sertifikacionog tijela	Svi rezultati prigovora trebaju biti zabilježeni. Obezbjeđuje da je cjelokupan proces završen u roku od 30 kalendarskih dana.	