



CMC - GLOBAL



Процедура на БАУКО за разглеждане на жалби и възражения във връзка с процеса по сертифициране на управленски консултанти

Процедура за разглеждане на жалби и възражения във връзка с процеса по сертифициране на управленски консултанти

I. Регистриране на жалби и възражения

Редът, по който се извършва регистрирането на жалби и възражения, и тяхното движение, е следният:

1. БАУКО поддържа електронен Регистър на получените жалби и възражения.
2. В Регистъра на получените жалби и възражения се завеждат само жалби и възражения, които отговарят на следните минимални изисквания:
 - подадени са в писмен вид на хартиен носител до адреса или на електронната поща на БАУКО;
 - имат точно идентифициран подател, подпис и дата, и
 - посочват причина / основания за жалбата или възражението.
3. Получените жалби и възражения се регистрират от Секретариата на БАУКО, като лицето, подало жалбата или възражението се уведомява за получен входящ номер от Регистъра.
4. В зависимост от предмета на жалбата или възражението, последните се разпределят за разглеждане между Комисиите към БАУКО, като Управителният съвет (УС) се уведомява от Секретариата за постъпилата и регистрирана жалба или възражение.
5. Жалбите и възраженията могат да се отнасят до:
 - Отказ за сертифициране на СМС управленски консултант
 - Отказ за откриване на процедура за сертифициране на СМС управленски консултант
 - Отказ за продължаване на сертификационната процедура за СМС управленски консултант в случай на дисквалификация на етап „Предварителна селекция“
 - Несъгласие с избора на предложен оценител в Сертификационна процедура за СМС управленски консултант
 - Спиране действието или анулиране на издаден сертификат за СМС управленски консултант.

II. Разглеждане на жалби, свързани със Сертификационната процедура за СМС управленски консултант

6. Жалбите, свързани със Сертификационната процедура за СМС управленски консултант, се подават в 14 - дневен срок от получаване на уведомлението за съответното действие или решение на Комисията по обучение и сертифициране към БАУКО (КОС).

7. Секретариатът преглежда получената жалба за съответствие с минималните изисквания, определени в чл.2, и в случай на установени липса или несъответствие изпраща до жалбоподателя уведомление за отстраняване на липсите/несъответствието в 7-дневен срок.
8. Жалбоподателят се уведомява за номера на жалбата от Регистъра на получените жалби и възражения.
9. Секретариатът на БАУКО изпраща получената и регистрирана жалба до КОС за разглеждане, като уведомява и УС.
10. Срокът за взимане на решение по постъпила жалба не следва да надхвърля 20 календарни дни, считано от регистрирането на жалбата.
11. За разглеждането на жалбата КОС съставя Комитет, който се състои от най-малко 3 членове на КОС или оценители извън постоянния състав на КОС, които не са участвали в предварителната селекция или като оценители в процеса по сертифициране на кандидата-жалбоподател и не са имали предишно отношение към предмета на жалбата.
12. В процеса на разглеждане на получената жалба Комитетът има право да поиска писмени разяснения от оценителите, определени да помагат на кандидата в сертификационната процедура. Оценител, който има пряко отношение към подадената жалба, задължително дава писмена информация по въпросите, засегнати в жалбата.
13. Комитетът разглежда жалбата и с обикновено мнозинство преценява основателността ѝ, като отчита предходна практика по аналогични казуси.
14. При разглеждането и подготовката на решението по подадената жалба Комитетът и КОС съблюдают принципите за поверителност, почтеност и избягване на конфликт на интереси.
15. Комитетът документира разглеждането на жалбата и подготвя решение на КОС за:
 - потвърждаване на отказа от сертифициране, откриване на процедура за сертифициране или продължаване на сертификационната процедура за СМС управленски консултант в случай на дисквалификация на етап „Предварителна селекция“, или потвърждаване на избора на оценители;
 - отмяна на оспорваното решение, внасяне на нужните промени в доклада на оценителите и подновяване или връщане на процедурата от съответната стъпка, в която е била идентифицирана нередността, в случай, че това няма да засегне принципите и правилата на БАУКО за сертифициране на СМС управленски консултанти.
16. До 20 дни, считано от регистрирането на жалбата в Регистъра на получените жалби и възражения, жалбоподателят се уведомява писмено за напредъка по разглеждането на жалбата и за решението на КОС.
17. Възражения срещу решението на КОС може да бъде направено от същия жалбоподател най-много още веднъж по реда, описан по-горе.
18. Повторното разглеждане на жалбата се осъществява по същия ред, описан по-горе, и решението на КОС е окончателно.
19. УС следи за изпълнението на решенията на КОС.

III. Разглеждане на жалби, свързани със спиране действието или анулиране на издаден сертификат за СМС управленски консултант

20. Жалбите, свързани със спиране действието или анулиране на издаден СМС управленски консултант, се подават в 14 - дневен срок от получаване на уведомлението за съответното решение на Комисията по обучение и сертифициране към БАУКО (КОС).
21. Секретариатът преглежда получената жалба за съответствие с минималните изисквания, определени в Секция I, т.2, и в случай на установени липса или несъответствие изпраща до жалбоподателя уведомление за отстраняване на липсите/несъответствието в 7-дневен срок.
22. Жалбоподателят се уведомява за номера на жалбата от Регистъра на получените жалби и възражения.
23. Секретариатът на БАУКО изпраща получената и регистрирана жалба до КОС за разглеждане, като уведомява и УС.
24. Срокът за взимане на решение по постъпила жалба не следва да надхвърля 30 календарни дни, считано от регистрирането на жалбата.
25. За разглеждането на жалбата КОС съставя Комитет, който се състои от най-малко 3 членове, както следва: 1 член на КОС, 1 член на Комисията по членство и етика към БАУКО, 1 индивидуален член на БАУКО – сертифициран СМС управленски консултант.
26. В процеса на разглеждане на получената жалба Комитетът има право да поиска писмени разяснения и/или допълнителни доказателства от жалбоподателя.
27. Комитетът разглежда жалбата и с обикновено мнозинство преценява основателността ѝ, като отчита предходна практика по аналогични казуси.
28. При разглеждането и подготовката на решението по подадената жалба Комитетът и КОС съблюдават принципите за поверителност, почтеност и избягване на конфликт на интереси.
29. Комитетът документира разглеждането на жалбата и подготвя решение на КОС за:
 - потвърждаване на решението за временно спиране действието или анулиране на издадения сертификат;
 - отмяна на оспорваното решение и преразглеждане на несъответствието/нарушението, във връзка с което е взето оспорваното решение.

30. До 30 дни, считано от регистрирането на жалбата в Регистъра на получените жалби и възражения, жалбоподателят се уведомява писмено за напредъка по разглеждането на жалбата и за решението на КОС.
31. Възражения срещу решението на КОС може да бъде направено от същия жалбоподател най-много още веднъж по реда, описан по-горе.
32. Повторното разглеждане на жалбата се осъществява по същия ред, описан по-горе, и решението на КОС е окончателно.
33. УС следи за изпълнението на решенията на КОС.