



انجمن مشاوران مدیریت ایران

آیین نامه رسیدگی به اعتراضات، شکایات و تخلفات حرفه‌ای در فرآیند گواهی نامه CMC

کد مستند	CMC-B-02
عنوان	آیین نامه رسیدگی به اعتراضات، شکایات و تخلفات حرفه‌ای در فرآیند گواهی نامه CMC
شماره نسخه	۰۲
تاریخ بازنگری:	۱۴۰۴/۰۳/۲۰
کد قبلی مستند	P5.3.1
ویرایش قبلی مستند	۰۱
توضیحات	بازنگری کامل براساس ویرایش ۰۷ آیین نامه CMC (کد: CMC-B-01)
نام و امضا تهیه کننده:	دپارتمان CMC
نام و امضا تایید/تصویب کنندگان:	کمیسیون CMC / اعضا هیات مدیره

CMC-B-02

www.imca.ir

ماده ۱. هدف

این آیین‌نامه با هدف تضمین عدالت، شفافیت، بی‌طرفی و پاسخ‌گویی در فرآیند ارزیابی، صدور و نگهداری گواهی‌نامه مشاور مدیریت تایید صلاحیت‌شده (CMC) تدوین شده است. هدف آن ایجاد سازوکاری رسمی، موثر و عادلانه برای رسیدگی به اعتراضات (Appeals)، شکایات (Complaints) و تخلفات حرفه‌ای (Misconduct) در چارچوب الزامات شورای بین‌المللی موسسات مشاوره مدیریت (ICMCI) و استاندارد ISO/IEC 17024 می‌باشد.

ماده ۲. تعاریف

- **اعتراض/تجدیدنظر (Appeal):** درخواست رسمی متقاضی برای بازبینی تصمیمی که در فرآیند ارزیابی یا صدور گواهی‌نامه CMC درباره وی اتخاذ شده است.
- **شکایت (Complaint):** ابراز نارضایتی از رفتار، عملکرد یا تصمیم اشخاص، ارزیابان یا واحدهای اجرایی در فرآیند صدور یا تمدید گواهی‌نامه.
- **تخلف حرفه‌ای (Misconduct):** هر گونه رفتار یا اقدام مغایر با آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای یا مقررات انجمن از سوی دارندگان گواهی‌نامه معتبر CMC.
- **شاکي:** هر فرد یا نهاد ذی‌نفع که شکایت یا درخواست تجدیدنظر خود را به‌صورت رسمی و کتبی ارائه می‌دهد.
- **دپارتمان CMC:** بازوی اجرایی کمیسیون CMC در شرکت گاما، مسئول اجرای فرآیندهای صدور، تمدید، پایش و ثبت سوابق گواهی‌نامه.
- **کمیسیون CMC:** نهاد تصمیم‌گیر نهایی در خصوص صدور، تمدید یا لغو گواهی‌نامه، با مسئولیت سیاست‌گذاری، نظارت و تضمین انطباق با الزامات ICMCI و ISO 17024.
- **کمیته رسیدگی به شکایات و تخلفات:** کمیته‌ای مستقل از ارزیابان و تصمیم‌گیرندگان اولیه، مأمور بررسی بی‌طرفانه شکایات، اعتراضات و تخلفات حرفه‌ای.

ماده ۳. دامنه شمول

این آیین‌نامه شامل موارد زیر است:

- درخواست‌های تجدیدنظر نسبت به تصمیمات ارزیابی یا صدور گواهی‌نامه CMC،
- شکایات مربوط به فرآیندها، رفتار ارزیابان یا واحدهای اجرایی،
- تخلفات اخلاقی و حرفه‌ای دارندگان گواهی‌نامه CMC.

ماده ۴. اصول حاکم

- بی‌طرفی کامل و استقلال اعضای کمیته رسیدگی،
- رعایت محرمانگی اطلاعات و حفظ حقوق طرفین،
- منع هرگونه تبعیض یا اقدام تلافی‌جویانه،
- رسیدگی در بازه زمانی معقول و شفاف،
- ثبت و نگهداری کلیه مراحل به صورت رسمی و مستند.

بخش اول: رسیدگی به اعتراضات/درخواست تجدیدنظر (Appeals)

ماده ۵. ثبت درخواست تجدیدنظر

- متقاضی می‌تواند ظرف **۱۵ روز کاری** پس از دریافت نتیجه رسمی ارزیابی یا تصمیم نهایی، درخواست تجدیدنظر خود را کتبی و با ذکر دلایل به دپارتمان CMC ارائه دهد.
- درخواست باید در **فرم CMC-F-01-B02** ثبت و شامل مشخصات کامل متقاضی، موضوع اعتراض و مستندات پشتیبان باشد.
- دپارتمان CMC موظف است ظرف **۱۰ روز کاری** دریافت درخواست را تایید و آن را به کمیته رسیدگی ارجاع دهد.

ماده ۶. فرآیند رسیدگی به تجدیدنظر

- تشکیل جلسه بررسی
- کمیته رسیدگی موظف است ظرف ۳۰ روز کاری پس از ارجاع درخواست، جلسه بررسی را تشکیل دهد. در این جلسه:
 - توضیحات متقاضی استماع می‌شود،
 - مستندات ارزیابان و کمیسیون بررسی می‌گردد،
 - در صورت نیاز، از کارشناسان مستقل دعوت به همکاری می‌شود.
- مسیرهای تصمیم‌گیری کمیته مطابق فلوچارت (کد: CMC-B-02-A1)
 - پس از بررسی مستندات و شنیدن توضیحات متقاضی، کمیته یکی از تصمیمات زیر را اتخاذ می‌کند:
 - رد درخواست: در صورت فقدان مستندات کافی، درخواست رد می‌شود و روند پایان می‌یابد.
 - الزام به تکمیل مستندات و بررسی مجدد: متقاضی مستندات تکمیلی ارائه می‌دهد؛ کمیته پس از دریافت و بررسی آنها، تصمیم نهایی را اتخاذ می‌کند.
 - الزام به پرداخت هزینه مجدد و شرکت در ارزیابی یا آزمون مجدد: متقاضی مراحل لازم را انجام می‌دهد؛ کمیته پس از تکمیل ارزیابی، تصمیم نهایی را صادر می‌کند.
- ثبت و ابلاغ تصمیم
 - تصمیم کمیته باید مستدل و مکتوب در فرم CMC-F-02-B02 ثبت و به تایید کمیسیون CMC برسد.
 - تصمیم نهایی ظرف ۵ روز کاری پس از تصویب، به متقاضی ابلاغ و لازم‌الاجرا است.

بخش دوم: رسیدگی به شکایات (Complaints)

ماده ۷. ثبت شکایت

- هر فرد یا نهاد می‌تواند شکایت خود را نسبت به رفتار یا عملکرد اشخاص، ارزیابان یا فرآیند اجرایی گواهی‌نامه CMC به صورت کتبی و از طریق فرم CMC-F-01-B02 ثبت نماید.

- شکایت باید ظرف **۱۵ روز کاری** از تاریخ وقوع یا اطلاع از موضوع ارایه شود.
- دپارتمان CMC موظف است حداکثر ظرف **۱۰ روز کاری** شکایت را ثبت و به کمیته رسیدگی ارجاع دهد.

ماده ۸. فرآیند رسیدگی به شکایت

- کمیته رسیدگی پس از بررسی اولیه، در صورت نیاز اطلاعات تکمیلی از طرفین اخذ می‌نماید.
- جلسه رسیدگی حداکثر ظرف **۳۰ روز کاری** برگزار می‌شود.
- تصمیم کمیته می‌تواند شامل یکی از موارد زیر باشد:
 - رد شکایت به دلیل فقدان مستندات کافی،
 - تذکر یا الزام به آموزش مجدد برای فرد یا واحد مورد شکایت،
 - پیشنهاد اصلاح رویه یا فرآیند به کمیسیون CMC،
 - ارجاع موضوع به کمیته رسیدگی به تخلفات و شکایات در صورت احراز تخلف.
- نتیجه بررسی و تصمیم نهایی باید در **فرم صورت جلسه CMC-F-02-B02** ثبت و برای اطلاع شاکی و کمیسیون CMC ارسال گردد.
- تمامی اسناد در پرونده مربوطه ثبت و بایگانی می‌شود.

بخش سوم: رسیدگی به تخلفات حرفه‌ای (Misconduct)

ماده ۹. موارد تخلف حرفه‌ای

تخلفات حرفه‌ای ممکن است شامل موارد زیر باشد (محدود به این موارد نیست):

- نقض منشور اخلاق حرفه‌ای انجمن،
- ارائه اطلاعات نادرست در فرآیند اخذ یا تمدید گواهی‌نامه،
- دریافت شکایات تاییدشده از مشتریان یا مراجع ذیصلاح،

- عدم رعایت الزامات آموزش حرفه‌ای مستمر (CPD)،
- محکومیت قطعی در مراجع قانونی به دلیل جرایم مرتبط با حیثیت حرفه‌ای،
- هرگونه اقدامی که موجب لطمه به اعتبار انجمن یا گواهی‌نامه CMC گردد.

ماده ۱۰. فرآیند رسیدگی به تخلفات

- **ثبوت و ارجاع:** شکایات یا گزارش‌های مربوط به تخلفات حرفه‌ای از طریق **فرم CMC-F-01-B02** به دبیرخانه ارسال و پس از بررسی اولیه به کمیته تخلفات ارجاع می‌شود.
- **تحقیق و جمع‌آوری مدارک:** کمیته مدارک و شواهد را جمع‌آوری کرده و در صورت نیاز، توضیحات کتبی یا شفاهی از مشاور دریافت می‌نماید.
- **بررسی و تصمیم‌گیری:**

○ جلسه رسمی کمیته تشکیل و پس از بررسی شواهد، یکی از اقدامات انضباطی زیر پیشنهاد می‌گردد:

- اخطار کتبی
- تعلیق موقت گواهی‌نامه
- محدودسازی دامنه گواهی‌نامه
- لغو کامل گواهی‌نامه

○ تصمیم نهایی در **فرم CMC-F-02-B02** ثبت و پس از تصویب کمیسیون CMC، به دارنده گواهی‌نامه ابلاغ می‌شود.

- **حق تجدیدنظر:** دارنده گواهی‌نامه می‌تواند ظرف **۱۵ روز کاری** از تاریخ ابلاغ، درخواست تجدیدنظر خود را مطابق بخش اول این آیین‌نامه ارائه نماید.

ماده ۱۱. تعلیق و لغو گواهی‌نامه

- مدت تعلیق نباید بیش از **۱۲ ماه** باشد و شرایط رفع آن به مشاور اعلام می‌شود.

- در دوره تعلیق، استفاده از عنوان CMC و مزایای گواهی‌نامه ممنوع است.
- لغو گواهی‌نامه به معنای ابطال کامل آن بوده و موارد لغو باید به **ICMCI** و مراجع ذی‌ربط اطلاع‌رسانی و در وب‌سایت انجمن منتشر شود.

ماده ۱۲. محرمانگی و بی‌طرفی

تمام مراحل رسیدگی با رعایت کامل محرمانگی، بی‌طرفی، انصاف و حقوق طرفین انجام می‌شود. اعضای دارای نفع شخصی در هیچ مرحله از بررسی مجاز به مشارکت یا رأی‌دهی نیستند.

ماده ۱۳. ثبت و نگهداری سوابق

تمامی مستندات، مکاتبات، تصمیمات و صورت‌جلسات مربوط به شکایات، اعتراضات و تخلفات توسط دپارتمان CMC نگهداری شده و تنها با مجوز کتبی رئیس کمیسیون CMC قابل دسترسی است.

ماده ۱۴. بازنگری و تصویب

این آیین‌نامه توسط کمیسیون CMC انجمن مشاوران مدیریت ایران تصویب شده و لازم‌الاجرا است. بازنگری آن هر سه سال یک‌بار یا در صورت تغییر الزامات ICMCI انجام خواهد شد.

ارجاعات و مستندات مرتبط:

- منشور اخلاق حرفه‌ای مشاوران مدیریت (کد: CMC-B-01-A3)
- تعهدنامه اخلاقی مشاوران تایید صلاحیت‌شده (کد: CMC-F-04-B01)
- توافق‌نامه مشاوران CMC (کد: CMC-F-03-B01)
- چارچوب شایستگی‌های مشاور CMC (کد: CMC-B-01-A1)