



All talents, certified.



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ  
ΚΛΑΔΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ  
ΕΜΠΟΡΙΟΥ**

Οργάνωση και Λειτουργία Δημοσίων Υπηρεσιών, Οργανισμών και Επιχειρήσεων  
Εξυπηρέτηση Πελατών

Οκτώβριος 2020

Έκδοση 01.0



**PeopleCert – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού**

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: [info@peoplecert.gr](mailto:info@peoplecert.gr), [www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr)

**Copyright © 2020 PeopleCert**

Το περιεχόμενο του εγγράφου αυτού είναι **αυστηρά εμπιστευτικό** και αποκλειστικά προορισμένο για το άτομο(α) ή νομικό(α) πρόσωπο(α) στο οποίο αποστέλλεται. Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού καθώς και η διανομή, αντιγραφή ή κοινοποίησή του σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο χωρίς την έγγραφη έγκριση της PeopleCert. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη.

**ΑΠΟΚΗΡΥΞΗ:** Παρ' όλα τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την PeopleCert για την προετοιμασία αυτής της έκδοσης, καμία εγγύηση δεν παρέχεται από την PeopleCert ως εκδότης, για την πληρότητα των πληροφοριών που περιέχονται εντός αυτής. Επίσης, η PeopleCert δεν είναι υπεύθυνη ή υπόχρεη για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, φθορά, οποιουδήποτε μεγέθους προκύψει λόγω πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται σ' αυτό το έγγραφο.

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ.....</b>	<b>3</b>
<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ .....</b>	<b>3</b>
<b>ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ .....</b>	<b>3</b>
<b>ΔΙΑΝΟΜΗ/ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ .....</b>	<b>3</b>
<b>ΚΥΡΙΟΤΗΤΑ ΕΓΓΡΑΦΟΥ .....</b>	<b>3</b>
<b>Η ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ &amp; ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ PEOPLECERT.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ.....</b>	<b>6</b>
<b>2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....</b>	<b>6</b>
<b>3. ΕΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΙΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ PEOPLECERT .....</b>	<b>6</b>
<b>4. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ .....</b>	<b>7</b>
<b>4.3 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ .....</b>	<b>7</b>
<b>5. ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....</b>	<b>8</b>
<b>6. ΈΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....</b>	<b>8</b>
<b>7. ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ .....</b>	<b>8</b>
<b>8. ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....</b>	<b>8</b>
<b>9. ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ .....</b>	<b>8</b>
<b>9.1 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....</b>	<b>9</b>
<b>9.2 ΕΝΤΑΣΕΙΣ.....</b>	<b>9</b>
<b>9.3 ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ .....</b>	<b>9</b>
<b>10. ΟΡΘΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ .....</b>	<b>9</b>
<b>11. ΤΗΡΗΣΗ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.....</b>	<b>9</b>
<b>12. ΔΙΑΚΟΠΗ Η ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....</b>	<b>10</b>
<b>13. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....</b>	<b>10</b>
<b>13.1 ΤΗΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΟ .....</b>	<b>10</b>
<b>13.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ .....</b>	<b>10</b>
<b>14. ΑΡΧΕΙΑ .....</b>	<b>11</b>
<b>14.1 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ .....</b>	<b>11</b>
<b>15. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ Η/ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ Η ΑΛΛΑΓΗΣ ΤΟΥ SYLLABUS.....</b>	<b>11</b>

**ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ****Αναθεωρήσεις**

α/α	Έκδοση	Ημ/νία Έκδοσης	Αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση	Ημ/νία Ισχύος
1	1.0	01.10.2020	Αρχική έκδοση	01.10.2020
2				
3				
4				
5				
6				

**Εγκρίσεις**

Αυτό το έγγραφο απαιτεί τις παρακάτω εγκρίσεις:

Όνομα	Τίτλος	Υπογραφή	Ημερομηνία
Βύρων Νικολαΐδης	Πρόεδρος και Δ/νων Σύμβουλος		

**Διανομή/ Δημοσίευση**

Το πρωτότυπο Εγχειρίδιο βρίσκεται στην κατοχή του Διευθυντή Ποιότητας και Αξιολόγησης, ο οποίος έχει την ευθύνη για τη διανομή και συντήρηση του.

**Σύνταξη / Επεξεργασία Εγγράφου**

Η παρούσα έκδοση δημιουργήθηκε από το Τμήμα Ποιότητας & Αξιολόγησης για την PeopleCert.

**Κυριότητα Εγγράφου**

Η τελευταία έκδοση του εγγράφου δημιουργήθηκε από το Τμήμα Ποιότητας & Αξιολόγησης για την PeopleCert.

## A. Εισαγωγή

### I. Όμιλος PeopleCert

Η PeopleCert Ελλάς έχει ηγετική θέση στην Ελληνική αγορά, δραστηριοποιείται στο χώρο της Πιστοποίησης Προσόντων Ανθρώπινου Δυναμικού και είναι διαπιστευμένη από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο **ISO/IEC 17024:2012** περί πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού αλλά και κατά **ISO/IEC 17065** περί πιστοποίησης προϊόντων, διαδικασιών και υπηρεσιών.

Με δέσμευση στη συνεχή ποιότητα και στην επιχειρηματική αριστεία, η PEOPLECERT είναι επίσης πιστοποιημένη σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001 για τη Διαχείριση Ποιότητας, **ISO 10002** για την Εξυπηρέτηση Πελατών και τη Διαχείριση Παραπόνων, **ISO 14001** για την Περιβαλλοντική Διαχείριση, **ISO 27001** για την Ασφάλεια Πληροφοριών, **ISO 23988** για την παροχή Εξετάσεων με την χρήση της Πληροφορικής και **ISO 22301** για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.

Μέσω παγκοσμίως αναγνωρισμένων πιστοποιήσεων επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων όπως ECDL, LanguageCert, City and Guilds, IELTS, ITIL®, PRINCE2®, QSD, Lean IT, Lean Six Sigma, Επαγγελματιών Εκτιμητών και πολλών άλλων δίνει την δυνατότητα σε υποψήφιους να διαφοροποιηθούν, να αποκτήσουν συγκριτικό πλεονέκτημα και να εκπληρώσουν τις φιλοδοξίες τους.

Ανήκει στον Όμιλο PeopleCert ο οποίος έχει ηγετική θέση στην παγκόσμια αγορά πιστοποιήσεων έχοντας διεξάγει εκατομμύρια εξετάσεις σε **200 χώρες**. Διαθέτει εξετάσεις σε 25 γλώσσες, 24/7/365 εξυπηρέτηση πελατών και καινοτόμες μεθόδους υλοποίησης εξετάσεων, συμπεριλαμβανομένης της online επιτήρησης.

Στην Ελλάδα ο Όμιλος απασχολεί **400 άτομα**, σημαντικό μέρος των οποίων ανήκει στο τμήμα Έρευνας & Ανάπτυξης (R&D) που ασχολείται με την ανάπτυξη καινοτόμου λογισμικού και συστημάτων για την υποστήριξη των Συνεργατών του Ομίλου σε όλο τον κόσμο.

### II. Όροι & Ορισμοί

**Αξιολόγηση:** Μέθοδος είτε διαδικασία, ως τμήμα της διεργασίας Πιστοποίησης, προκειμένου να αξιολογηθεί κατά πόσον ένα πρόσωπο εκπληρώνει τις απαιτήσεις ικανότητας.

**Διεργασία Πιστοποίησης:** Διεργασία με την οποία ένας Φορέας πιστοποιεί ότι ένα πρόσωπο ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις ικανότητας.

**Ένσταση:** Αίτημα από Υποψήφιο ή Πιστοποιημένο Πρόσωπο για αναθεώρηση της απόφασης για Πιστοποίηση του Φορέα.

**Εξεταστέα Ύλη (Syllabus):** Έγγραφο στο οποίο περιγράφεται το σύνολο των γνωστικών περιοχών και πρακτικών εργασιών (Εξεταστικές Ενότητες) που απαρτίζουν την εξεταστέα ύλη ενός (1) συγκεκριμένου προγράμματος Πιστοποίησης της PeopleCert.

**Εξέταση:** μηχανισμός, που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης, ο οποίος μετρά την ικανότητα ενός υποψηφίου, μέσω ενός ή περισσότερων μέσων πχ εγγράφως, προφορικά, πρακτικά ή μέσω παρατήρησης.

**Επάρκεια:** Απόφαση για το εάν ένας αιτών εκπληρώνει τις συγκεκριμένες προϋποθέσεις, που του επιτρέπουν τη συμμετοχή στη διεργασία Πιστοποίησης.

**Ικανότητα:** Αποδεδειγμένη ικανότητα εφαρμογής γνώσεων ή/και δεξιοτήτων και, όπου απαιτείται, αποδεδειγμένων προσωπικών χαρακτηριστικών, όπως αυτά καθορίζονται στο Σχήμα Πιστοποίησης.

**Παράπονο:** Εκδήλωση δυσαρέσκειας Υποψηφίου ή Πιστοποιημένου Προσώπου, σχετικής με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ή με την ίδια τη διεργασία χειρισμού παραπόνων, όπου αναμένεται ρητά ή υπονοείται μια απάντηση ή η επίλυσή του.

**Πιστοποιητικό (Certificate):** Επίσημο έγγραφο που βεβαιώνει την επιτυχή ολοκλήρωση των απαραίτητων Εξεταστικών Ενοτήτων ενός προγράμματος Πιστοποίησης PeopleCert, το οποίο πιστοποιεί τη δεξιότητα συγκεκριμένου γνωστικού αντικείμενου και επιπέδου δυσκολίας.

**Σχήμα Πιστοποίησης:** Συγκεκριμένο σύστημα Πιστοποίησης, σχετιζόμενο με συγκεκριμένες κατηγορίες προσωπικού, για το οποίο ισχύουν κοινά συγκεκριμένα πρότυπα, κανόνες και διαδικασίες.

**Υποψήφιος:** Κάθε άτομο επίσημα εγγεγραμμένο για μια ή περισσότερες Εξετάσεις ενός ή περισσότερων προγραμμάτων Πιστοποίησης.

### III. Σχήμα Πιστοποίησης Επαγγελματιών Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου

Η επιτακτική ανάγκη της αγοράς για εξειδίκευση σε ορισμένους επαγγελματικούς κλάδους σε συνδυασμό με την τάση για διασφάλιση ενός ελάχιστου επιπέδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους επαγγελματίες είναι οι αιτίες που οδηγούν στην δημιουργία προτύπων, προδιαγραφών και κατ' επέκταση Σχημάτων Πιστοποίησης που θα διασφαλίζουν την βέλτιστη παροχή αυτών των υπηρεσιών.

Το Σχήμα Πιστοποίησης Επαγγελματιών Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου της PeopleCert προσδίδει στον σύγχρονο επαγγελματία του κλάδου κύρος, αξιοπιστία, αντικειμενική απόδειξη ορθής εφαρμογής, αναγνώριση, ευκολότερη διείσδυση και εξέλιξη στην αγορά εργασίας. Σε μια ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά εργασίας η πιστοποίηση των επαγγελματιών αποτελεί το εργαλείο για την βελτίωσης της ανταγωνιστικής τους θέσης στην αγορά εργασίας.

Το Σχήμα Πιστοποίησης για τους επαγγελματίες του Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου αποτελείται από δύο πιστοποιητικά. Τα πιστοποιητικά που περιλαμβάνονται στο σχήμα είναι:

- Οργάνωση και Λειτουργία Δημοσίων Υπηρεσιών, Οργανισμών και Επιχειρήσεων
- Εξυπηρέτηση Πελατών

## B. Πιστοποίηση Υποψηφίου

### 1. Σε ποιους απευθύνεται

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης απευθύνεται στους Επαγγελματίες του Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου οι οποίοι επιθυμούν να πιστοποιηθούν για τα γνωστικά αντικείμενα «Οργάνωση και Λειτουργία Δημοσίων Υπηρεσιών, Οργανισμών και Επιχειρήσεων» και «Εξυπηρέτηση πελατών».

Για την απόκτηση των Πιστοποιήσεων του Σχήματος Επαγγελματιών Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου του παρόντος Κανονισμού συνίσταται οι υποψήφιοι να κατέχουν τις βασικές γνώσεις που αναφέρονται στην αντίστοιχη αναλυτική εξεταστέα ύλη και σχετίζονται αντίστοιχα με το αντικείμενο της κάθε Πιστοποίησης καθώς και να έχουν παρακολουθήσει τα σχετικά προγράμματα κατάρτισης.

Οι εν λόγω Πιστοποιήσεις Επαγγελματιών Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου της PeopleCert αποδεικνύουν με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός τους κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, και δεξιότητες, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου και αποδοτικότητας εργασίες στον αντίστοιχο κλάδο.

Για την απόκτηση των συγκεκριμένων Πιστοποιήσεων οι υποψήφιοι πρέπει:

- A. Να ακολουθήσουν την διαδικασία εισαγωγής στην αντίστοιχη Πιστοποίηση και
- B. Να συμμετάσχουν επιτυχώς στις αντίστοιχες εξετάσεις.

Η PeopleCert μέσω του website ανακοινώνει τις προγραμματισμένες εξετάσεις και όλοι οι υποψήφιοι έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν αίτημα για συμμετοχή στις εξετάσεις με βάση τα όσα ορίζονται παρακάτω.

### 2. Περιεχόμενο Πιστοποίησης

Η παρούσα πιστοποίηση Επαγγελματιών του Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου απευθύνεται σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν θέσεις σε Δημόσιες Υπηρεσίες ή Οργανισμούς ή Επιχειρήσεις με σκοπό την καλύτερη οργάνωση, λειτουργία και εξυπηρέτηση κοινού/πελατών. Απαιτείται βασικό επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων για την εφαρμογή των σχετικών εργασιών με τα αντικείμενα.

Αναλυτικά οι μαθησιακοί στόχοι περιγράφονται στην εξεταστέα ύλη (syllabus) που είναι διαθέσιμη στην μέσω της PeopleCert.

### 3. Εγγραφή Υποψηφίου σε Πρόγραμμα Πιστοποίησης

#### 3.1 Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις της PeopleCert

Κάθε υποψήφιος που επιθυμεί να συμμετάσχει στις εξετάσεις του Σχήματος πρέπει να συμπληρώσει μια **Αίτηση Συμμετοχής** στις Εξετάσεις. Οι εν λόγω αιτήσεις κατατίθενται στην PeopleCert. Ο εκάστοτε υποψήφιος συμπληρώνει στην Αίτηση το Πρόγραμμα Πιστοποίησης στο οποίο επιθυμεί να συμμετάσχει. Παράλληλα του κοινοποιείται ο παρών Κανονισμός και με την υπογραφή της εν λόγω Αίτησης τον αποδέχεται. Ο υποψήφιος πρέπει να επικοινωνήσει με την PeopleCert και να δηλώσει συμμετοχή στην επόμενη προγραμματισμένη ημερομηνία εξέτασης.

Δεν υπάρχουν συγκεκριμένα προσωπικά ή φυσικά χαρακτηριστικά που πρέπει να κατέχει κάποιο πρόσωπο προκειμένου να είναι επιλέξιμο για πιστοποίηση.

Τα Άτομα με Αναπηρίες οφείλουν να ενημερώνουν σχετικά τον Φορέα Πιστοποίησης, προκειμένου να λαμβάνονται τα όποια απαιτούμενα μέτρα για την ομαλότερη διεξαγωγή της διαδικασίας πιστοποίησης (π.χ. επιπλέον χρόνος σε περίπτωση δυσλεξίας, πρόσβαση στο εξεταστικό κέντρο, κλπ.).

Η PeopleCert μέσω του website ανακοινώνει τις προγραμματισμένες εξετάσεις και όλοι οι υποψήφιοι έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν αίτημα για συμμετοχή στις εξετάσεις με βάση τα όσα ορίζονται παρακάτω. Η κοινοποίηση των Εξετάσεων θα γίνεται εντός 30 ημερολογιακών ημερών πριν την έναρξη των εξετάσεων .

#### 4. Διενέργεια Εξετάσεων

Δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις έχουν όλοι οι υποψήφιοι των οποίων οι αιτήσεις/φάκελοι έχουν εγκριθεί σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο 3.3 του παρόντος Κανονισμού.

Οι εξετάσεις διενεργούνται είτε γραπτώς (paper based) είτε ηλεκτρονικά (computer based), υπό την εποπτεία του Τμήματος Διενέργειας Εξετάσεων της PeopleCert σε προκαθορισμένες ημερομηνίες και χώρους. Οι υποψήφιοι οφείλουν να είναι διαθέσιμοι για την εξέταση 15 λεπτά πριν την καθορισμένη ώρα εξέτασης.

Ο υποψήφιος οφείλει να έχει μαζί του, καθ' όλη τη διάρκεια της εξεταστικής διαδικασίας, ένα έγκυρο αποδεικτικό ταυτοπροσωπίας. Συγκεκριμένα:

- για Έλληνες Πολίτες: δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή διαβατήριο ή πιστοποιητικό γεννήσεως με έγκυρη φωτογραφία (για ανηλίκους κάτω των 12 ετών).
- για αλλοδαπούς στην περίπτωση πολιτών Κράτους-Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Δελτίο Ταυτότητας ή Διαβατήριο ή Άδεια παραμονής ή εργασίας.
- για αλλοδαπούς πολίτες άλλων χωρών, διαβατήριο ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδος τους στη Χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες Ελληνικές αρχές.

##### 4.1 Προδιαγραφές Εξέτασης

Κάθε εξέταση για την απόκτηση της Πιστοποίησης του Σχήματος Επαγγελματιών Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ και ο υποψήφιος καλείται να απαντήσει σε είκοσι (20) ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής με ή χωρίς σενάριο εργασίας, σχετικές με το αντικείμενο της Πιστοποίησης, ανάλογες με την αντίστοιχη Εξεταστέα ύλη.

Κάθε τεστ PeopleCert για την Πιστοποίηση του Σχήματος Επαγγελματιών Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου διαρκεί 45'.

Κατά τη διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλων βοηθημάτων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και ενέργειες που αξιολογούνται κατά την διάρκεια της εξέτασης, βρίσκονται στο δημοσιευμένο εγχειρίδιο κανονισμού πιστοποίησης στην επίσημη ιστοσελίδα της PeopleCert, [www.PeopleCert.gr](http://www.PeopleCert.gr)

##### 4.2 Βαθμολόγηση Εξέτασης

Η βαθμολόγηση των γραπτών των υποψηφίων διενεργείται από το Τμήμα Εξετάσεων της PeopleCert.

Όλα τα αποτελέσματα των εξετάσεων ανακοινώνονται έως και επτά (7) εργάσιμες μέρες μετά από την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων, ανάλογα με τον τρόπο διενέργειας των εξετάσεων. Η βάση επιτυχίας είναι τουλάχιστον 60%.

Σε περίπτωση αποτυχίας, δίνεται η δυνατότητα επανεξέτασης.

##### 4.3 Ενστάσεις

Κάθε Υποψήφιος ή Πιστοποιημένο Πρόσωπο έχει δικαίωμα να κάνει ένσταση επί των αποτελεσμάτων και να ζητήσει αναβαθμολόγηση.

Η αναβαθμολόγηση ξεκινά με την υποβολή έγγραφης και ενυπόγραφης αίτησης στην PeopleCert το αργότερο δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης των αποτελεσμάτων.

Η αίτηση πρέπει να περιέχει κατά ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία:

- (α) Ονοματεπώνυμο
- (β) Σχήμα Πιστοποίησης- Επίπεδο και
- (γ) Τόπος, ημερομηνία και ώρα εξέτασης



Ο Υπεύθυνος Διενέργειας Εξετάσεων, σε περίπτωση που η αίτηση περιλαμβάνει τα ανωτέρω στοιχεία την κάνει αποδεκτή και δρομολογείται η διαδικασία της αναβαθμολόγησης, όπως ορίζεται από την PeopleCert. Σε περίπτωση που τα αποτελέσματα είναι διαφορετικά, αρμόδια αρχή είναι το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

## 5. Απόφαση για Πιστοποίηση

Η απόφαση για Πιστοποίηση επικυρώνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του Φορέα.

Η απόφαση βασίζεται στα αποτελέσματα των εξετάσεων.

## 6. Έκδοση Πιστοποιητικού

Εφόσον ληφθεί η οριστική απόφαση για Πιστοποίηση, ακολουθεί η διαδικασία έκδοσης Πιστοποιητικού για κάθε επιτυχόντα.

Οι Πληροφορίες που αποτυπώνονται στο Πιστοποιητικό, είναι οι ακόλουθες:

- Μοναδικός αριθμός πιστοποιητικού
- Είδος Πιστοποιητικού
- Ημερομηνία Έκδοσης
- Ημερομηνία Λήξης
- Ονοματεπώνυμο και Πατρώνυμο Πιστοποιημένου Προσώπου
- Έγκριση Υπευθύνου Πιστοποίησης.

Όλα τα πιστοποιητικά που εκδίδει η PeopleCert καταχωρούνται σε ειδικό ηλεκτρονικό μητρώο. Η PeopleCert παρέχει, επίσης, διαδικτυακή υπηρεσία μέσω της οποίας κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να επιβεβαιώσει τη γνησιότητα/εγκυρότητα ενός πιστοποιητικού.

Τα Διαπιστευμένα Πιστοποιητικά της PeopleCert φέρουν το λογότυπο του Ε.ΣΥ.Δ και πληρούν απολύτως τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 17024. Η περίοδος ισχύος των Διαπιστευμένων Πιστοποιητικών είναι πενταετής, με δυνατότητα ανανέωσής της ισχύος, σύμφωνα με τις διαδικασίες επαναπιστοποίησης που περιγράφονται στην παράγραφο 9 του παρόντος Κανονισμού.

## 7. Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων

Η PeopleCert διατηρεί Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων το οποίο περιλαμβάνει όλα τα Πιστοποιητικά εκείνα τα οποία πληρούν τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 17024 και ακολουθούν όλες τις διεργασίες επιτήρησης / επαναπιστοποίησης όπως περιγράφονται στην παράγραφο 8 και 9 του παρόντος Κανονισμού.

Το Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων της PeopleCert παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες για κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο:

- Ονοματεπώνυμο Πιστοποιημένου
- Είδος Πιστοποιητικού
- Αριθμός Πιστοποιητικού
- Syllabus και Ενότητες που περιλαμβάνει
- Ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού
- Ημερομηνία επαναπιστοποίησης (αφορά στα Διαπιστευμένα Πιστοποιητικά)

## 8. Επιτήρηση Πιστοποιητικού

Δεν απαιτείται για τις Πιστοποιήσεις του παρόντος κανονισμού.

## 9. Επαναπιστοποίηση

Τα Πιστοποιημένα Πρόσωπα στο πέρας της πενταετίας από την αρχική τους πιστοποίηση έχουν το δικαίωμα για επαναπιστοποίηση.

Για συμμετοχή σε εξετάσεις επαναπιστοποίησης, ο Υποψήφιος μπορεί να συμπληρώνει και να υποβάλλει την **Αίτηση Επαναπιστοποίησης**, φροντίζοντας για την καταβολή του κόστους επαναπιστοποίησης, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### 9.1 Διενέργεια Εξετάσεων Επαναπιστοποίησης

Δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις επαναπιστοποίησης έχουν όλοι οι υποψήφιοι των οποίων οι αιτήσεις/φάκελοι έχουν εγκριθεί σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο 9.2 του παρόντος Κανονισμού.

Οι υποψήφιοι οφείλουν να είναι διαθέσιμοι για την εξέταση 15 λεπτά πριν την καθορισμένη ώρα εξέτασης.

Η εξέταση διεξάγεται ή γραπτώς (paper-based) ή μέσω υπολογιστή (computer-based), υπό την εποπτεία του Τμήματος Διενέργειας Εξετάσεων της PeopleCert. Οι προδιαγραφές της εξέτασης επαναπιστοποίησης είναι ίδιες με της εξέτασης Αρχικής Πιστοποίησης όπως αυτές ορίζονται στην παράγραφο 4.1 του παρόντος Κανονισμού. Η βάση επιτυχίας είναι τουλάχιστον 60%.

Όλα τα αποτελέσματα των εξετάσεων ανακοινώνονται επτά (7) εργάσιμες μέρες μετά από την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων.

Σε περίπτωση αποτυχίας, δίνεται η δυνατότητα επανεξέτασης.

### 9.2 Εντάσεις

Ισχύουν τα όσα ορίζονται στην παράγραφο 4.3 του παρόντος Κανονισμού.

### 9.3 Απόφαση για Επαναπιστοποίηση

Η απόφαση για Πιστοποίηση επικυρώνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του Φορέα. Η απόφαση βασίζεται στα αποτελέσματα των εξετάσεων.

Σε περίπτωση που η απόφαση για Πιστοποίηση είναι θετική, εκδίδεται νέο Πιστοποιητικό με επικαιροποιημένη ημερομηνία και syllabus (σε περίπτωση αναβάθμισης) σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην παράγραφο 6 του παρόντος Κανονισμού και εξακολουθούν να παραμένουν στο Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων της PeopleCert.

Σε περίπτωση που κάποιο Πιστοποιημένο Πρόσωπο, στο τέλος της πενταετίας δεν ακολουθήσει την παραπάνω διαδικασία επαναπιστοποίησης, τότε το Πιστοποιητικό του αποσύρεται και δεν ανήκει πλέον στο Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων της PeopleCert.

### 10. Ορθή χρήση του Πιστοποιητικού από τον Υποψήφιο

Κάθε Πιστοποιητικό έχει ένα μοναδικό αριθμό, ο οποίος δηλώνει την Πιστοποίηση των γνώσεων του ως προς συγκεκριμένο Syllabus. Τον εν λόγω αριθμό, το πιστοποιημένο πρόσωπο δύναται να τον αναφέρει προκειμένου να τεκμηριώσει την πιστοποίηση των γνώσεων του ως προς το συγκεκριμένο Syllabus.

Ο Πιστοποιημένος δεν έχει το δικαίωμα να επικαλεστεί ότι ως πιστοποιημένος κατά PeopleCert γνωρίζει και άλλα αντικείμενα πέραν αυτών που καταγράφονται στο Πιστοποιητικό του καθώς και δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει το Πιστοποιητικό με τρόπο ώστε να δημιουργήσει παραπλάνηση και λανθασμένα συμπεράσματα σε τρίτους.

### 11. Τήρηση Κώδικα Δεοντολογίας

Κάθε Υποψήφιος ο οποίος έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το παρόν Σχήμα, οφείλει να:

- να ενεργεί επαγγελματικά και ηθικά
- να επιδιώκει και να αναζητά την αναγνώριση, την ανάπτυξη και το κύρος του επαγγέλματος
- να αναλαμβάνει τα αντικείμενα εκείνα για τα οποία είναι πιστοποιημένος ή/και να μην χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του σε αντικείμενο διαφορετικό από αυτό που ορίζει το Σχήμα Πιστοποίησης. Πολύ περισσότερο να μην αναλαμβάνει εργασίες για τις οποίες δεν έχει την ικανότητα
- να ενημερώνει και να μην αποκρύπτει από τους πελάτες του ή/και τους πελάτες του εργοδότη του πιθανά φαινόμενα σύγκρουσης συμφερόντων
- να μην αποκαλύπτει οποιαδήποτε πληροφορία είναι εμπιστευτική, εκτός αν άλλως ορίζεται από το νόμο ή από συμφωνία με τον/τους εμπλεκόμενο/ους
- να μην δέχεται οποιασδήποτε μορφής πίεση (χρήματα, δώρα κτλ) από οποιονδήποτε, που θα μπορούσε να επηρεάσει την επαγγελματική του κρίση
- να είναι δίκαια και επαγγελματική η υπηρεσία του βασισμένη σε αντικειμενικά κριτήρια

- να μην δρα κατά τέτοιο τρόπο, που θα μπορούσε να επηρεάσει ή να βλάψει τη φήμη του φορέα πιστοποίησης προσώπων ή τη διαδικασία πιστοποίησης και να συνεργάζεται σε κάθε προσπάθεια έρευνας όταν προκύπτει παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας
- να τηρεί πλήρες και αξιόπιστο αρχείο παραπόνων ή ενστάσεων, σχετικά με την παροχή υπηρεσίας του.

Κάθε υποψήφιος υπογράφει Υπεύθυνη Δήλωση ότι αποδέχεται και έχει κατανοήσει τον Κανονισμό Πιστοποίησης Υποψηφίων του Σχήματος.

## 12. Διακοπή ή ανάκληση του Πιστοποιητικού

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης έχει το δικαίωμα να εισηγηθεί στον Γενικό Διευθυντή τη διακοπή ή ανάκληση ενός Πιστοποιητικού σε περίπτωση που διαπιστωμένα έχουν παραβιαστεί οι όροι ορθής χρήσης του Πιστοποιητικού, όπως αυτοί αναφέρονται στην παράγραφο 10 του παρόντος.

Άλλα κριτήρια για διακοπή ή/και ανάκληση του πιστοποιητικού αποτελούν ενδεικτικά:

- Το πιστοποιημένο πρόσωπο αποδεδειγμένα δεν τηρεί των Κώδικα Δεοντολογίας
- Το πιστοποιημένο πρόσωπο δεν κάνει ορθή χρήση του πιστοποιητικού
- Το πιστοποιημένο πρόσωπο έχει δηλώσει ή υποβάλει ψευδή στοιχεία (πτυχία, επαγγελματική εμπειρία, κλπ.)
- Τεκμηριωμένη καταγγελία ή παράπονο από την αγορά (καταναλωτές, εργοδότες, κλπ.)

Η διακοπή του πιστοποιητικού είναι προσωρινή διαδικασία με συγκεκριμένη χρονική διάρκεια, κατά την οποία το πιστοποιημένο πρόσωπο οφείλει να συμμορφωθεί και να προσκομίσει τεκμηρίωση της συμμόρφωσης. Σε περίπτωση που δεν υπάρξει συμμόρφωση κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής, τότε το πιστοποιητικό ανακαλείται.

Η ανάκληση είναι μόνιμη διαδικασία και σε αυτήν την περίπτωση ο κάτοχος πιστοποιητικού οφείλει να επιστρέψει άμεσα το πρωτότυπο στην PeopleCert και απαγορεύεται στο εξής να κάνει χρήση και να επικαλείται την εν λόγω πιστοποίηση ή να διανέμει αντίγραφα του ανακληθέντος πιστοποιητικού του.

Την απόφαση για ανάκληση ενός πιστοποιητικού την επικυρώνει το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

## 13. Διαχείριση Παραπόνων

### 13.1 Τήρηση βιβλίου παραπόνων από το Πιστοποιημένο Πρόσωπο

Κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο έχει την υποχρέωση να τηρεί βιβλίο, όπου θα καταγράφει τα οποιαδήποτε παράπονα γίνονται και αφορούν στην καλή εκτέλεση των εργασιών που απορρέουν από την αποκτηθείσα Πιστοποίηση. Υποχρεούται επίσης να κοινοποιεί τα εν λόγω παράπονα οποιαδήποτε στιγμή του ζητηθεί από την PeopleCert.

### 13.2 Παράπονα, αμφισβητήσεις

Ο Υποψήφιος δύναται να πραγματοποιήσει το παράπονο/αμφισβήτηση, οπότε και ενεργοποιείται η Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων από τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με την οποία ο Υποψήφιος δύναται να εκφράσει κάποιο παράπονο μέσω του web site του Οργανισμού, όπου υπάρχει Δελτίο Υποβολής Παραπόνου, στο οποίο οποιοσδήποτε παραπονούμενος έχει πρόσβαση και έχει τη δυνατότητα να το αποστείλει στο αρμόδιο τμήμα για χειρισμό, μέσω e-mail.

Ο υπεύθυνος χειρισμού του παράπονου υποχρεούται να ενημερώσει τον παραπονούμενο για την παραλαβή του αιτήματος του και να τον πληροφορήσει για την υποσχόμενη ημερομηνία απόκρισης. Αξιολογεί το παράπονο και αφού διερευνήσει την αιτία του, φέρει την ευθύνη να το χειριστεί με την απαραίτητη αντικειμενικότητα και να ορίσει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, καθώς και την καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης τους.

Η εφαρμογή της διορθωτικής ενέργειας, ο έλεγχος αποτελεσματικότητας της, η ενημέρωση του παραπονούμενου σχετικά με τη διορθωτική ενέργεια που εφαρμόστηκε και το κλείσιμο του παραπόνου

αποτελούν βασικά στοιχεία της ιστορικότητας του παραπόνου υποψηφίου, τα οποία καταγράφονται και τηρούνται από την PeopleCert.

Σε περίπτωση μη ικανοποίησης του ενδιαφερόμενου για το αποτέλεσμα του χειρισμού του παραπόνου, υπάρχει δυνατότητα κοινοποίησης του παραπόνου από την PeopleCert στο Συμβούλιο Πιστοποίησης του Οργανισμού για παράπονα, που αφορούν στη διεργασία Πιστοποίησης Προσώπων.

## 14. Αρχεία

Η PeopleCert διατηρεί όλα τα απαραίτητα αρχεία τεκμηρίωσης της συμμόρφωσης με τον παρόντα κανονισμό πιστοποίησης. Τα συγκεκριμένα αρχεία διατηρούνται για διάστημα (10) ετών.

### 14.1 Διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων του υποψηφίου

Η PeopleCert ενημερώνει ότι τα προσωπικά δεδομένα των υποψηφίων όπως προσωπικά στοιχεία, στοιχεία ταυτότητας, αποτελέσματα εξετάσεων, γραπτά εξετάσεων, κλπ. τα οποία έχουν γνωστοποιήσει στην PeopleCert κατά την διαδικασία εγγραφής τους, θα τηρούνται σε αρχείο και θα αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας. Οι Υποψήφιοι παρέχουν τη ρητή έγκριση και συγκατάθεσή τους στην PeopleCert μέσω της υπογραφής της Αίτησης Συμμετοχής στις Εξετάσεις για την τήρηση αρχείων με προσωπικά τους στοιχεία, καθώς και για την επεξεργασία, σύμφωνα με το αρθρ. 5 παρ.1 ν.2472/1997, των προσωπικών τους δεδομένων.

Σκοπός της τήρησης του αρχείου και της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων είναι η αποτελεσματική και ομαλή λειτουργία των σχέσεων Υποψηφίου – PeopleCert (η πληρέστερη δυνατή εξυπηρέτηση και ενημέρωση του Υποψηφίου, η ορθή διεξαγωγή της εξεταστικής διαδικασίας και της απονομής του Πιστοποιητικού, η επίλυση τυχόν ζητημάτων που ανακύπτουν σχετικά με την εξέταση του Υποψηφίου, η προστασία των συμφερόντων των υποψηφίων), η εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων της PeopleCert προς τους υποψηφίους, η συμμόρφωση της PeopleCert με τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Η PeopleCert παρέχει στον Υποψήφιο το «δικαίωμα πρόσβασης» υπό την έννοια του δικαιώματος πληροφόρησης για τα προσωπικά του δεδομένα που τηρούνται από την PeopleCert και αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας, για τον τρόπο, τους σκοπούς και το χρονικό διάστημα της επεξεργασίας, για τις κατηγορίες των αποδεκτών των προσωπικών του δεδομένων καθώς και για κάθε μεταβολή των προαναφερθέντων στοιχείων. Κάθε αίτημα του Υποψηφίου, καθώς και κάθε αντίρρηση σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (συμπεριλαμβανομένης της ανακλήσεως της συναιδέσεως του Υποψηφίου για ενημέρωσή του σχετικά με τις πιστοποιήσεις του Ομίλου PeopleCert) θα υποβάλλεται έγγραφα στην έδρα PeopleCert.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων, οι Υποψήφιοι μπορούν να επισκεφθούν τον επίσημο ιστότοπο της PeopleCert, [www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr)

## 15. Ενημέρωση των Υποψηφίων ή/και Πιστοποιημένων Προσώπων, σε περίπτωση τροποποίησης του παρόντος Κανονισμού ή αλλαγής του syllabus

Η PeopleCert δεσμεύεται για την έγκαιρη ενημέρωση των Υποψηφίων ή/και Πιστοποιημένων Προσώπων, μέσω του website της ή/και μαζικού e-mail ή/και μέσω των πιστοποιημένων Εξεταστικών Κέντρων, στην περίπτωση τροποποίησης του παρόντος Κανονισμού ή αλλαγής του syllabus.

