

# ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

Дата введения 10.02.2020

## 1. Общие положения

Для обеспечения успешного функционирования организации работ Независимого органа по аттестации (сертификации) персонала (далее по тексту НОАП) в соответствии с требованиями документов Единой системы оценки соответствия разработана процедура рассмотрения апелляций и жалоб.

## 2. Порядок приема, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам

Заявитель, кандидат или специалист, прошедший аттестацию (сертификацию) имеет право направить в НОАП апелляцию или жалобу на пересмотр какого-либо решения (отказ в сертификации, присвоение уровня квалификации ниже заявленного и т.п.), принятого НОАП в процессе аттестации (сертификации).

Рассмотрению подлежат апелляции или жалобы, оформленные только в письменном виде, которые должны содержать:

- наименование организации;
- фамилию, имя, отчество подателя апелляции;
- номер квалификационного удостоверения;
- текст апелляции или жалобы должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи;
- номер контактного телефона, адрес почтовый или электронный, по которому направляется ответ подателю апелляции или жалобы.

НОАП ведет журнал регистрации апелляций и жалоб, в котором указывается дата поступления апелляции или жалобы, ФИО подателя, общая суть, меры, принятые для разрешения вопроса, а также результаты рассмотрения.

После регистрации апелляция передается Руководителю НОАП, который принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания.

Копия заключения комиссии с объяснением принятых решений направляется подателю в течение 5 (пяти) рабочих дней после заседания комиссии.

В случае признания комиссией необоснованности апелляции или жалобы, направляется уведомление об отказе в рассмотрении и по возможности с обоснованием причин этого отказа.

## 3. Состав апелляционной комиссии

При назначении апелляционной комиссии для рассмотрения апелляций и жалоб соблюдаются следующие требования:

- комиссия должна состоять не менее чем из трех человек;
- входящие в состав комиссии специалисты должны быть компетентны в вопросах, по которым подана апелляция или жалоба;
- входящие в состав комиссии специалисты не должны принимать участие в процессе аттестации (сертификации) подателя апелляции или жалобы, должны быть независимыми от коммерческих и других интересов, а также не иметь родственных и/или служебных связей с подателями апелляций и жалоб, не иметь личной заинтересованности в результатах рассмотрения апелляции или жалобы.

## 4. Задачи и функции комиссии по апелляциям

Основной задачей комиссии является объективное и непредвзятое рассмотрение апелляций участников аттестационной деятельности.

Комиссия осуществляет следующие функции:

- рассматривает апелляции, возникшие в процессе аттестации (сертификации) и принимает решение;
- обеспечивает объективность принятых решений по всем видам своей деятельности;
- не допускает дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивает конфиденциальность полученной информации в результате своей деятельности.

### **5. Сроки рассмотрения обращений**

Общее время рассмотрения жалоб и апелляций, с момента подачи, составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.

### **6. Корректирующие мероприятия**

Если в результате рассмотрения апелляции или жалобы выявлены недостатки в деятельности НОАП, Руководитель обеспечивает организацию и проведение корректирующих мероприятий по устранению выявленных недостатков и, при необходимости, принимает решение о внесении изменений в документы системы качества НОАП.

**Апелляция** – обращение заявителя с целью пересмотра результатов аттестации (сертификации).

**Жалоба** – просьба заявителя о восстановлении его нарушенных прав при выполнении работ в пределах компетенции НОАП, или законных интересов других лиц.