ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
дополнительного профессионального образования
«Учебно-аттестационный центр технической диагностики»
(ЧОУ ДПО «УАЦТД»)

НЕЗАВИСИМЫЙ ОРГАН ПО АТТЕСТАЦИИ (СЕРТИФИКАЦИИ) ПЕРСОНАЛА

ПОЛОЖЕНИЕ о комиссии по апелляциям, о порядке рассмотрения жалоб

Утверждено 20.10.2023

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает функции, порядок формирования и организации работы комиссии по апелляциям Независимого органа по аттестации (сертификации) персонала (далее НОАП), также Положение устанавливает порядок получения жалоб, их оценку и принятия решения о необходимых мерах.

1.2. НОАП в своей деятельности руководствуется требованиями международных и национальных стандартов, документов Единой системы оценки соответствия:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17024-2017 «Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала»;
- ГОСТ Р ИСО 9712-2019 «Контроль неразрушающий. Квалификация и сертификация персонала»;
- СДА-13-2009 «Требования к Независимым органам по аттестации (сертификации) персонала»;
- СДАНК-02-2020 «Правила аттестации персонала в области неразрушающего контроля»;
- СДА-24-2009 «Правила аттестации (сертификации) персонала испытательных лабораторий».

1.3. Основной задачей апелляционной комиссии является обеспечение конструктивного, беспристрастного и своевременного рассмотрения всех поступивших в НОАП апелляций, обеспечение объективного и непредвзятого рассмотрение апелляций участников аттестационной деятельности, обеспечение объективности принятых решений, обеспечение конфиденциальности полученной информации.

1.4. Порядок рассмотрения жалобы, ее оценка и принятое решение обеспечивает конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех поступивших жалоб.

1.5. Настоящее положение размещается на официальном сайте НОАП для обеспечения общедоступности.

1.6. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения.

2. Функции комиссии по апелляциям

Комиссия по апелляциям осуществляет следующие функции, возникающие между участниками процесса аттестации (сертификации) персонала в области неразрушающего контроля и разрушающих видов испытаний:

- рассматривает апелляции заявителя, кандидата или аттестованного лица о пересмотре какого-либо решения, вынесенного НОАП относительно желаемого статуса его (ее) аттестации;
- принимает решение об обоснованности апелляции исходя из требований международных и национальных стандартов, документов Единой системы оценки соответствия и законодательством Российской Федерации;
- обеспечивает учет и хранение всех записей, касающихся рассмотренных апелляций, поступивших в НОАП.

3. Формирование комиссии по апелляциям

При поступлении апелляции руководитель НОАП утверждает состав комиссии по апелляции, численность комиссии составляет не менее трех человек, входящие в состав комиссии специалисты должны быть компетентны в вопросах оценки соответствия и аттестации (сертификации) персонала.

Руководитель НОАП с момента поступления апелляции не позднее трех рабочих дней утверждает состав комиссии по апелляциям и определяет дату заседания комиссии.

В состав комиссии входят специалисты третьего уровня квалификации, не участвующие в процессе аттестации (сертификации) заявителя апелляции, все члены комиссии должны быть независимыми от коммерческих и других интересов, а также не иметь родственных и/или служебных связей с подателями апелляций, не иметь личной заинтересованности в результатах рассмотрения апелляции.

Руководство деятельностью комиссии по апелляциям осуществляет руководитель НОАП.

Члены комиссии по апелляции несут ответственность за деятельность по рассмотрению апелляций в соответствии с международными и национальными стандартами, документами Единой системы оценки соответствия, законодательством Российской Федерации.

4. Порядок приема, рассмотрения и принятия решений по апелляциям

4.1. Заявитель (организация), кандидат или специалист, прошедший аттестацию (сертификацию) имеет право направить в НОАП апелляцию на пересмотр какого-либо решения, принятого НОАП в процессе аттестации (сертификации), на условия проведения аттестации (сертификации) и т.п.

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

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

4.2. Делопроизводитель ведет журнал регистрации апелляций, в котором указывает дату поступления апелляции, ФИО заявителя, общую суть, сведения об окончательных решениях и последующих действий.

4.3. После регистрации, апелляция передается Руководителю НОАП.

4.4. НОАП сообщает заявителю в письменном виде о регистрации апелляции, дату рассмотрения апелляции.

4.5. Зарегистрированная апелляция передается в комиссию по апелляциям, которая принимает решение об обоснованности апелляции.

Комиссия рассматривает представленные материалы, в случае необходимости запрашивает дополнительные материалы, общее время рассмотрения апелляции, с момента подачи, составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.

Комиссия по апелляциям принимает решение простым большинством голосов присутствующих. При равенстве голосов вопрос решается в зависимости от голосования председателем комиссии.

По итогам каждого заседания составляется протокол заседания, включающий дату проведения, список присутствующих, повестку дня заседания, обсуждение апелляции, решение по вопросу апелляции. Протокол подписывается председателем комиссии по апелляции и делопроизводителем, который ведет протокольную запись заседания.

4.6. Заверенная копия протокола заседания комиссии по апелляции с решением по апелляции направляется заявителю в течение пяти рабочих дней после заседания комиссии.

4.7. В случае признания апелляции необоснованной, в течение пяти рабочих дней, делопроизводитель направляет ответ заявителю, направившему апелляцию, с уведомлением об отказе в рассмотрении апелляции с обоснованием причин отказа.

4.8. Документы по апелляции, включающие оригинал апелляции, протокол заседания комиссии по апелляции, а также письма о результатах рассмотрения апелляции направляются на хранение в архив.

5. Порядок приема и регистрации жалоб

Для обеспечения успешного функционирования основных процессов в НОАП ведутся запи-

си участниками процесса аттестации (сертификации) в книге «Отзывов и предложений», чтобы каждый желающий мог внести свой отзыв или предложение об оказанной услуге по аттестации (сертификации). Книга «Отзывов и предложений» ежемесячно анализируется заместителем руководителя НОАП.

Любая жалоба, поступившая в НОАП, выражающая неудовлетворенность любого отдельного лица или организации, относящаяся к деятельности НОАП или аттестованного (сертифицированного) лица, с ожиданием ответа, рассматривается беспристрастно, справедливо и объективно.

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

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

НОАП ведет журнал регистрации жалоб, в котором указывается дата поступления жалобы, ФИО подателя, общая суть, принятое решение.

НОАП подтверждает получение жалобы и предоставляет подателю жалобы отчет о ходе ее рассмотрения, а также официально уведомляет о завершении ее рассмотрения и результатах принятого решения, путем своевременной отправки на указанный почтовый или электронный адрес подателя жалобы.

6. Порядок оценки и рассмотрения жалоб

После регистрации жалоба передается Руководителю НОАП, который назначает ответственное лицо по рассмотрению поступившей жалобы, который не имеет отношения к предмету жалобы, для обеспечения беспристрастности принимаемых решений.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение двадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

НОАП вправе запросить у лица, подавшего жалобу, дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы. Срок рассмотрения жалобы приостанавливается с момента направления запроса о представлении дополнительных информации и документов, относящихся к предмету жалобы, до момента получения их, но не более чем на пять рабочих дней с момента направления запроса. Неполучение от лица, подавшего жалобу, дополнительных информации и документов, относящихся к предмету жалобы, не является основанием для отказа в рассмотрении жалобы.

НОАП определяет, подтверждает, что жалоба относится к деятельности по аттестации (сертификации) персонала, за которую он несет ответственность, и в случае подтверждения принимает соответствующие меры. Решения, принятые руководителем НОАП по аттестации (сертификации) оформляются в виде распоряжения с назначением ответственных лиц и сроков исполнения, контроль за исполнением принятого распоряжения осуществляется в установленном в НОАП порядке. Назначенные корректирующие действия регистрируются ответственным за СМК в журнале регистрации несоответствий и корректирующих действий.

В случае признания жалобы необоснованной, в течение пяти рабочих дней, лицу, подавшему жалобу, направляется уведомление об отказе в рассмотрении жалобы с обоснованием причин этого отказа.

НОАП несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для рассмотрения жалобы. По окончании рассмотрения жалобы, документы, включающие оригинал жалобы, решения по результатам рассмотрения жалобы, письма передаются в архив для хранения.

НОАП несет ответственность за процесс рассмотрения жалоб и требований к конфиденциальности, как в отношении подателя, так и в отношении предмета жалобы.

7. Корректирующие мероприятия

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