



**Порядок обращения с жалобами (претензиями)  
Экзаменационного центра ЧОУ ДПО «УАЦТД» (ЭЦ «СК-34»),  
признанного при ПОАП/ОС ООО «НУЦ «Качество»**

Прием и рассмотрение жалоб(претензий) является способом защиты интересов потребителей услуг ЭЦ. Правила рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте ЭЦ.

Заявителем может быть любая организация или лицо - участник процесса подтверждения соответствия или заинтересованное в результатах квалификационных экзаменов, право которой, по ее мнению, нарушено.

При рассмотрении жалоб (претензий) ЭЦ руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность ЭЦ, документам СМК.

При рассмотрении жалоб (претензий) ЭЦ обеспечивает и соблюдает объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность и в обязательном порядке уведомляет ПОАП/ОС о поступившей жалобе(претензии).

Результатом работы рассмотрения жалоб (претензий) в ЭЦ является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

В случае несогласия с данным решением по жалобе (претензии), заявитель имеет право обжаловать его, обратившись в ПОАП/ОС или судебные инстанции.

Правила рассмотрения жалоб на деятельность ЭЦ:

Поступающие в ЭЦ жалобы (претензии) должны быть сформулированы в письменном виде. При получении жалобы (претензии) Руководитель ЭЦ должен убедиться в том, что она относится к сфере деятельности, за которую ЭЦ несет ответственность, после чего принять их на рассмотрение.

Заявитель, кандидат, аттестованное/сертифицированное лицо или организация имеет право подать жалобу в ЭЦ, либо в ПОАП/ОС при недовольстве его деятельностью. Жалоба также может поступать от потребителей на деятельность держателей сертификатов или документов об аттестации (сертифицированных/аттестованных специалистов). В этом случае ЭЦ своевременно уведомляет аттестованное/сертифицированное лицо о любых подтвержденных жалобах в его адрес. Жалоба (претензия) оформляется в виде официального письма на имя Руководителя ЭЦ либо на руководителя ПОАП/ОС или излагается в «Книге отзывов, предложений и жалоб», которая находится у Руководителя ЭЦ и предоставляется клиентам по первому требованию.

Жалобы (претензии) могут излагаться в произвольной форме, но с обязательным указанием:

1. Наименования организации и/или фамилию, имя, отчество подателя жалобы.
2. Контактное лицо, номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес.
3. Номер договора на оказание услуг по направлениям деятельности ООО;
4. Номер документа, содержащего результаты принятого решения (при его наличии) и паспортные данные,
5. Текст жалобы должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи.
6. Дата, подпись,
7. Перечень прилагаемых документов.

Жалобы данные которых не дают возможность идентифицировать лицо или организацию их подавшие, являются анонимными и не рассматриваются.

ЭЦ, в лице руководителя, несет ответственность за сбор и подтверждение достоверности всей информации, необходимой для проверки и принятия решений по жалобам и претензиям на всех стадиях их рассмотрения.

Порядок управления жалобами (претензиями) включает следующие элементы и методы:

- получение, проверка и регистрация жалобы (претензии);



- подтверждение получения жалобы (претензии) (при возможности);
- рассмотрение, анализ и принятие решения о том, какие меры реагирования должны быть предприняты;

- обеспечение любых мер и соответствующих действий, по принятым решениям;
- информирование заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалоб (претензий).

Описание процедуры работы с жалобами размещено на сайте ЦК.

ЦК обеспечивает рассмотрение обращения всех заинтересованных сторон по жалобам (претензиям) справедливо и объективно.

Конструктивное, оперативное и беспристрастное рассмотрение всех жалоб – часть политики ЦК.

Все жалобы (претензии) регистрируются в установленном порядке и передаются на рассмотрение комиссии по рассмотрению жалоб (претензий). Руководитель ЦК принимает решение по рассмотрению жалобы (претензии) и издает приказ по формированию состава комиссии по ее рассмотрению и сроку заседания. Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) формируется из членов Программного комитета ООО «ЦУК «Качество» и/или из специалистов ЦК не имеющих отношения к деятельности, которая привела к возникновению жалобы (претензии). ЦК подтверждает подателю жалобы (претензии), что жалоба получена, зарегистрирована и рассматривается (при возможности).

Комиссия по рассмотрению жалобы ознакамливаясь с приказом Руководителя ЦК под подпись. Комиссия по рассмотрению жалобы состоит не менее чем из 3-х человек. Каждая из заинтересованных сторон имеет право предложить для участия в комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе. К участию в работе комиссии могут привлекаться независимые технические эксперты.

ЦК несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для рассмотрения жалобы.

Каждый член Комиссии подписывает письменное заявление, о том, что он независим от коммерческих, финансовых и иных интересов, а также обязуется информировать о существующей или прошлой связи с подателем жалобы и соблюдать требования конфиденциальности, как в отношении подателя жалобы, так и в отношении предмета жалобы.

Комиссия по жалобам рассматривает и анализирует имеющиеся материалы.

Основные задачи Комиссии по рассмотрению жалоб (претензий):

- внимательно разбираться в существе жалоб (претензий), направлять, при необходимости, членов комиссии на места проведения работ для проверки, принимать другие конкретные меры для объективного решения вопроса;

- принимать обоснованные меры по жалобам (претензиям) заявителей, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

- контролировать извещение заявителя в письменной форме о принятом решении по его жалобе (претензии), а в случае принятия решения о необоснованности жалобы (претензии) дать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные документы и/или нормативные правовые акты;

- по просьбе заявителя разъяснять порядок обжалования принятого решения в вышестоящих инстанциях;

- анализировать и обобщать жалобы (претензии) заявителей с целью совершенствования системы менеджмента ЦК и работ по проведению квалификационных экзаменов, при необходимости направлять предложения для внесения необходимых изменений и дополнений в нормативные документы и/или нормативные правовые акты.

При рассмотрении жалоб (претензий) комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну. При необходимости комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон. Все материалы работы комиссии рассматриваются на расширенном заседании, где могут присутствовать представители всех заинтересованных сторон, и на котором принимается решение по



жалобе (претензии). Решение принимается голосованием и оформляется протоколом, один экземпляр которого получает заявитель, с письменным ответом и его официальным уведомлением в любой форме (при возможности).

После рассмотрения жалоб (претензий) комиссия оформляет и утверждает решение о жалобе.

Решение направляется подателю жалобы и всем заинтересованным сторонам, в том числе руководителям ЭЦ, ПОЛП/ОС для внесения, если это необходимо, изменений в процедуры или для проведения корректирующих мероприятий, с учетом результатов рассмотрения предыдущих подобных жалоб. Решение Комиссии по рассмотрению жалоб является обязательным для руководителя ЭЦ.

ЭЦ предоставляет лицу, подавшему жалобу, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы и копию заключения комиссии по жалобам не позднее 5 (пяти) рабочих дней после заседания комиссии.

В случаях, когда жалоба подана на действия/бездействие аттестованного (сертифицированного) лица, комиссия по рассмотрению жалоб, в обоснованных случаях, может принять решение о признании сертификата/документа об аттестации недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для подтверждения его компетентности. После рассмотрения результатов проверки принимается решение о мерах воздействия на владельца сертификата/квалификационного удостоверения. Решение в этом случае направляется подателю жалобы и специалисту, на деятельность которого подана жалоба.

Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба не связана с деятельностью ЭЦ, или является необоснованной, подателю жалобы не позднее 5 (пяти) рабочих дней направляется уведомление в письменном виде об отказе в рассмотрении жалобы и по возможности с обоснованием причин этого отказа.

Ответы на жалобы (претензии) должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заказчика, с разъяснением их права на обжалование принятого решения. Если на принятое решение со стороны заказчика не поступает возражений решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то далее жалоба (претензия) может быть рассмотрена в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

Общее время прохождения жалобы составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.

С целью повышения результативности процедур аттестации/сертификации, «Книга отзывов, предложений и жалоб» предоставляется каждой группе специалистов, после объявления результатов заседания аттестационной/сертификационной комиссии, для внесения отзывов (позитивных или негативных) об оказанной услуге. Все записи, внесенные в «Книгу отзывов, предложений и жалоб» (в том числе анонимные), анализируются Руководителем ЭЦ ежемесячно. Разработанные корректирующие действия и оценка их результативности фиксируются ответственным за СМК в «Плане выполнения корректирующих действий».

По результатам рассмотрения жалобы обеспечивается выполнение соответствующих изменений и корректирующих действий, если целесообразно.

Ответственность по контролю проведения работ ЭЦ по жалобам (претензиям) в установленные сроки несет руководитель ЭЦ.

Документы и записи проведения работ по жалобам (претензиям) (при их наличии) хранятся у руководителя ЭЦ.

Руководитель ЭЦ ЧОУ ДПО «УАЦТД»

С.И. Быков

«02» сентября 2024 г.