

Апелляция – обращение заявителя, кандидата или аттестованного человека на пересмотр любого решения, принятого Независимым органом аттестации персонала.

Жалоба – выражение недовольства, но не апелляция, любым человеком или организацией к Органу по аттестации и относящегося к действиям этого органа или сертифицированного человека в том случае, когда предполагается ответ.

1. Порядок рассмотрения апелляций

Если вы не согласны с решением, принятым НОАП (отказ в аттестации; присвоение уровня квалификации, ниже заявленного и т.п.), вы можете подать апелляцию, с целью оспаривания принятого решения.

Для этого необходимо оформить апелляцию в виде официального письма. Письмо должно содержать:

1. Наименование организации;
2. Фамилию, имя, отчество подателя апелляции;
3. Номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ подателю;
4. Номер квалификационного удостоверения (сертификата);
5. Текст апелляции должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи.

Податель апелляции также должен предоставить копию документа, удостоверяющего его личность (паспорт) и копию удостоверения (сертификата).

Апелляции, в которых содержится неполная информация о заявителе – не рассматриваются.

После поступления апелляции, секретарь регистрирует ее как поступивший документ в установленном порядке и передает Руководителю НОАП.

Руководитель НОАП рассматривает апелляцию и принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания.

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

В случае признания апелляции необоснованной, в течение 5 (пяти) рабочих дней, после подачи, подателю апелляции направляется уведомление об отказе в рассмотрении апелляции и по возможности обоснование причин этого отказа.

Общее время прохождения апелляции, с момента подачи, составляет не более 20 (двадцати) рабочих дней.

2. Порядок рассмотрения жалоб

В случае, если у вас возникли претензии на деятельность НОАП, на работу сотрудников НОАП, на условия проведения аттестации и т.п., вы можете подать жалобу.

Для этого необходимо оформить жалобу в виде официального письма. Письмо должно содержать:

1. Наименование организации;
2. Фамилию, имя, отчество подателя жалобы;
3. Номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ подателю;
4. Текст жалобы должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи.

Податель жалобы также должен предоставить копию документа, удостоверяющего его личность.

3. Состав апелляционной комиссии

Жалобы на действия НОАП рассматриваются специально создаваемой для каждого конкретного случая апелляционной комиссией. При назначении апелляционной комиссии для рассмотрения жалоб или рекламаций соблюдаются следующие требования:

Комиссия должна состоять не менее чем из трех человек.

Входящие в состав комиссии специалисты должны быть компетентны в вопросах, по которым предъявлена жалоба (рекламация).

Входящие в состав комиссии специалисты не должны иметь личной заинтересованности в результатах рассмотрения жалобы.

4. Порядок прохождения жалобы на действия сотрудников ООС

В случае поступления жалобы на действия сотрудников НОАП секретарь регистрирует ее как поступивший документ в установленном порядке и передает Руководителю НОАП.

После ознакомления с жалобой Руководитель НОАП принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания, утверждает это решение и передает эти данные ответственному за СМК вместе с копией жалобы для регистрации ее в «Книге жалоб». Ответственный за СМК извещает членов апелляционной комиссии о сроке заседания комиссии.

Результаты обсуждения жалобы апелляционной комиссией протоколируются ответственным за СМК, и заключение комиссии после утверждения Руководителем НОАП направляется подателю жалобы. Протоколы заседания апелляционных комиссий вместе с жалобами подшиваются в папку учета жалоб и рекламаций, хранящуюся у Руководителя НОАП.

Если в результате рассмотрения жалобы 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.

5. Порядок рассмотрения рекламаций, предъявленных к аттестованному специалисту (организации-заявителю)

Рекламации могут быть предъявлены к производственной деятельности специалиста, имеющего удостоверение; организации-заявителю (аттестованной, аккредитованной) к организации работы или соблюдению правил профессиональной этики.

В случае поступления рекламаций на действия, аттестованного специалиста (аттестованной, аккредитованной организации), секретарь регистрирует его как поступивший документ и передает Руководителю НОАП и ответственному за СМК (копию). К рассмотрению принимаются только письменные рекламации, в которых указаны адрес и фамилия руководителя организации или частного лица, подавших рекламацию.

Руководитель НОАП рассматривает жалобу, привлекая при необходимости специалистов НОАП или созывая апелляционную комиссию. Комиссия в обоснованных случаях может принять решение о признании удостоверения недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для

подтверждения его компетентности. После рассмотрения результатов проверки с выездом эксперта на место работы специалиста (если проведение такой проверки признано необходимым) или сразу по результатам рассмотрения рекламации делается вывод об обоснованности рекламации и принимается решение о мерах воздействия на владельца удостоверения компетентности. Результаты рассмотрения рекламации письменно сообщаются ее подателю ответственным за качество, с регистрацией письма в установленном порядке. Копия письма с приложенной рекламацией подшивается в папку учета жалоб и рекламаций.

В целях обеспечения объективности рассмотрения рекламаций каждый специалист, получивший удостоверение, обязан вести учет предъявленных ему рекламаций по качеству контроля, срокам, полноте его проведения, по взаимоотношениям с заказчиками и, по запросу, представляет их в НОАП.

6. Апелляции при отказе в аттестации

Если Заявителю (физ. лицу или организации) отказано в аттестации, и он не согласен с таким решением НОАП, он может подать апелляцию в координирующий Орган – ОАО НТЦ «Промышленная безопасность», решение которого является окончательным.

На основании заключения Органа по аккредитации, НОАП разрабатывает мероприятия по устранению недостатков, приведших к неправильным действиям, и организует их выполнение.

7. Жалобы, возникшие у специалистов в процессе оказания услуг по аттестации

Жалобы, возникшие у специалистов во время прохождения аттестации, могут быть высказаны в устной форме, зарегистрированы в «Книге жалоб» или оформлены в виде письма на имя Руководителя НОАП. «Книга жалоб» хранится у ответственного за аттестацию и предъявляется клиентам по первому требованию.

Все записи, внесенные в «Книгу жалоб» (в том числе анонимные) по вопросу аттестации персонала, анализируются ответственным за СМК и передаются на рассмотрение Руководителю НОАП вместе с проектом корректирующих действий. Решения, принятые Руководителем НОАП, фиксируются в протоколе оперативного совещания по итогам месяца или (в случае необходимости срочного принятия мер) оформляются в виде Распоряжения с назначением ответственных и сроков исполнения. Контроль за выполнением принятых решений осуществляется в установленном в НОАП порядке. Назначенные корректирующие действия и оценка их эффективности регистрируются ответственным за СМК в протоколе «Выполнение корректирующих действий».

С целью повышения эффективности процедуры аттестации, ответственный за аттестацию по завершении заседания аттестационной комиссии, после объявления результатов, передает в пользование каждой группе специалистов «Книгу жалоб и предложений», чтобы каждый желающий мог внести в «Книгу жалоб и предложений» свой отзыв, позитивный или негативный, об оказанной услуге по аттестации. Зарегистрированные отзывы и предложения анализируются ответственным за СМК. Результаты анализа представляются Руководителю НОАП по итогам месяца и при ежегодном анализе функционирования СМК, вместе с данными об эффективности выполнения корректирующих действий по итогам жалоб.

Обращения принимаются в сканированном виде с подписью обращающегося по электронной почте PromTeh.su@yandex.ru