

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ПО АТТЕСТАЦИИ

Заявитель, кандидат или аттестованное лицо имеет право направить в НОА запрос на пересмотр какого-либо решения, принятого НОА, не позднее 30 дней с момента принятия решения.

Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения НОА.

Апелляция об обжаловании решения направляется в виде официального письма на имя Руководителя НОА, которое должно содержать:

1. Наименование организации и/или фамилию, имя, отчество подателя апелляции,
2. Контактное лицо, номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес,
3. Номер договора на оказание услуг по аттестации;
4. Номер квалификационного удостоверения (при его наличии) и паспортные данные,
5. Текст апелляции должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи.
6. Дата, подпись,
7. Перечень прилагаемых документов

Апелляции, данные которых не дают возможность идентифицировать лицо, не рассматриваются.

Описание процедуры работы с апелляциями размещено на сайте.

НОА несет ответственность за все решения на всех стадиях процесса работы с апелляциями. НОА обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения в процессе работы с апелляциями, не участвовал в принятии решения, на которое подана апелляция.

Процесс подачи, рассмотрения и принятия решения относительно апелляций организован таким образом, чтобы исключить дискриминационных действий по отношению лица, подавшего апелляцию.

Ответственный за документооборот и архивное делопроизводство регистрирует апелляцию в установленном порядке и передает Руководителю НОА. Руководитель НОА рассматривает апелляцию и принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания. Комиссия по апелляциям формируется из членов Методического комитета.

Секретарь информирует членов комиссии по апелляциям о сроках ее заседания.

Комиссия по апелляциям состоит не менее чем из 3-х человек, являющихся специалистами по техническому диагностированию, обследованию и техническому освидетельствованию технических устройств, зданий и сооружений, в соответствии с областью по которой рассматривается апелляция и обладающих знаниями в области аттестации персонала. Каждый член Комиссии подписывает письменное заявление, о том, что он не принимал участие в процессе аттестации подателя апелляции в течение последних двух лет; независим от коммерческих, финансовых и иных интересов, а также обязуется информировать о существующей или прошлой связи с подателем апелляции и соблюдать требования конфиденциальности, как в отношении подателя апелляции, так и в отношении предмета апелляции.

При рассмотрении апелляций комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, как в отношении подателя апелляции, так и в отношении предмета апелляции.

НОА подтверждает получение апелляции и предоставляет лицу, подавшему апелляцию, сведения о ходе и результатах ее рассмотрения.

Комиссия по апелляциям рассматривает имеющиеся материалы и оформляет решение.

Решение направляется подателю апелляции и руководителю НОА для внесения, если это необходимо, изменений в процедуры или для проведения корректирующих мероприятий, с учетом результатов рассмотрения предыдущих подобных апелляций. Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для НОА ООО «НУЦ «Качество».

НОА предоставляет лицу, подавшему апелляцию, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции и копию заключения комиссии по апелляциям в течении 5(пяти) рабочих дней после заседания комиссии.

Рассмотрению не подлежит апелляция по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение. Податель апелляции может в любой момент отозвать свою апелляцию, в этом случае ее рассмотрение прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу не проводится.

Подача апелляции не приостанавливает действие решения, принятого НОА. Во всех случаях НОА исключает возможность каких-либо дискриминационных действий в отношении подателя апелляции.

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

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Заявитель, кандидат, сертифицированное лицо или организация имеет право подать жалобу в НОА при неудовлетворенности деятельностью НОА в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по аттестации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями Заявителей, в том числе способами ссылки на полученное квалификационное удостоверение;
- на работу экзаменаторов;
- и др.

Жалоба также может поступать от потребителей на деятельность держателей квалификационных удостоверений (аттестованных специалистов).

Для этого необходимо оформить жалобу в виде официального письма на имя руководителя НОА или изложить ее в «Книге отзывов, предложений и жалоб», которая находится у менеджера по качеству и предоставляется клиентам по первому требованию.

Жалоба должна содержать:

1. Наименование 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 аттестации;
4. Номер квалификационного удостоверения (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, не рассматриваются.

Описание процедуры работы с жалобами размещено на сайте.

НОА персонала обеспечивает рассмотрение обращения всех сторон справедливо и объективно.

Ответственный за документооборот и архивное делопроизводство регистрирует жалобу в установленном порядке и передает Руководителю НОА.

После ознакомления с жалобой Руководитель НОА подтверждает подателю, что жалоба относится к деятельности НОА, за которую он несет ответственность, формирует комиссию по рассмотрению жалобы и информирует членов комиссии о сроках ее заседания.

НОА подтверждает получение жалобы и предоставляет предъявителю жалобы сведения о ходе и результатах ее рассмотрения.

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

Комиссия по рассмотрению жалоб состоит не менее чем из 3-х человек, не имеющих отношение к предмету жалобы и обладающих знаниями в области аттестации персонала.

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.

При рассмотрении жалоб комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, как в отношении подателя жалобы, так и в отношении предмета жалобы.

Комиссия по жалобам рассматривает и анализирует имеющиеся материалы. Оформляет и утверждает решение о жалобе.

Решение направляется подателю жалобы и руководителю НОА для внесения, если это необходимо, изменений в процедуры или для проведения корректирующих мероприятий, с учетом результатов рассмотрения предыдущих подобных жалоб. Решение Комиссии по жалобам является обязательным для НОА ООО «НУЦ «Качество».

НОА 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 НОА можно подать жалобу на деятельность аттестованного специалиста. В этом случае НОА своевременно уведомляет аттестованное лицо о любых подтвержденных жалобах в его адрес.

В этом случае, комиссия, в обоснованных случаях, может принять решение о признании квалификационного удостоверения недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для подтверждения его компетентности. После рассмотрения результатов проверки принимается решение о мерах воздействия на владельца 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 по аттестации, за которую несет ответственность НОА, 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.

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