**Уполномоченный орган подтверждения компетентности персонала,**

**выполняющего неразрушающий контроль в области использования атомной энергии ООО «НУЦ «Качество» (далее – УО НУЦ «Качество»)**

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

***Жалоба –*** выражение недовольства, но не апелляция, поступившая от специалиста (частного лица) или организации к УО НУЦ «Качество» и относящаяся к деятельности УО НУЦ «Качество» или деятельности аттестованного специалиста, в том случае, когда предполагается ответ.

Если у вас возникла жалоба на деятельность УО НУЦ «Качество», на работу сотрудников, на условия проведения аттестации (оценки компетентности) и т.п., вы можете подать жалобу.

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

Жалоба должна содержать:

1. Наименование организации и/или фамилию, имя, отчество подателя жалобы,
2. Номер контактного телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес,
3. Номер квалификационного удостоверения (при его наличии) и паспортные данные,
4. Текст жалобы должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи.

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

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

После поступления жалобы, секретарь регистрирует жалобу в установленном порядке и передает Руководителю УО НУЦ «Качество».

После ознакомления с жалобой Руководитель УО НУЦ «Качество» подтверждает подателю, что жалоба касается деятельности по аттестации (оценки компетентности), находящейся в зоне ответственности УО НУЦ «Качество». Затем Руководитель УО НУЦ «Качество» рассматривает жалобу и принимает решение по составу комиссии и сроку ее заседания.

Копия заключения комиссии с объяснением принятых решений направляется подателю жалобы не позднее пяти рабочих дней после заседания комиссии.

В УО НУЦ «Качество» можно подать жалобу на деятельность аттестованного специалиста. В этом случае, 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 принимается решение о мерах воздействия на владельца удостоверения. Решение в этом случае направляется подателю жалобы и специалисту, на деятельность которого подана жалоба.

В случае признания жалобы необоснованной, не позднее пяти рабочих дней, после подачи, подателю жалобы направляется уведомление об отказе в рассмотрении жалобы и по возможности с обоснованием причин этого отказа.

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