

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ.

Апелляция – просьба заявителя, кандидата или сертифицированного человека на пересмотр любого решения, принятого Органом по сертификации и связанного с его/ее желаемым статусом сертификации.

Порядок рассмотрения апелляций.

Если вы не согласны с решением, принятым Органом по сертификации (отказ в сертификации; 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, данные которых не дают возможность идентифицировать лицо, не рассматриваются.

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

Руководитель Органа по сертификации 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 с обоснование причин этого отказа.

Общее время прохождения апелляции, с момента подачи, составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.

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

Порядок рассмотрения жалоб.

В случае, если у вас возникли претензии на деятельность Органа по сертификации, на работу сотрудников Органа по сертификации, на условия проведения сертификации 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 (паспорт) и копию удостоверения (сертификата), при его наличии. Жалобы, данные которых не дают возможность идентифицировать лицо, не рассматриваются.

После поступления жалобы, секретарь регистрирует ее как поступивший документ в установленном порядке и передает Руководителю Органа по сертификации.

После ознакомления с жалобой Руководитель Органа по сертификации подтверждает подателю (физическому лицу или организации), что жалоба касается деятельности по сертификации, находящейся в зоне ответственности Органа по сертификации. Затем Руководитель Органа по сертификации рассматривает жалобу и принимает решение по составу комиссии и сроку ее заседания.

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

В Орган по сертификации можно подать жалобу на деятельность аттестованного (сертифицированного) специалиста. В этом случае, комиссия в обоснованных случаях может принять решение о признании удостоверения (сертификата) 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 (сертификата).

В случае признания жалобы необоснованной, в течение 5 (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, с момента подачи, составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.