

Правила рассмотрения апелляций на решения по сертификации

Апелляция – просьба заявителя, кандидата или сертифицированного специалиста на пересмотр решения по сертификации, принятого Органом по сертификации.

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

Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения ОС.

Апелляция об обжаловании решения направляется в виде официального письма на имя Руководителя ОС, 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 сертификации;
4. Номер сертификата (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.

Конструктивное, оперативное и беспристрастное рассмотрение всех апелляций – часть политики органа по сертификации.

Описание процедуры работы с апелляциями размещено на сайте органа по сертификации.

ОС несет ответственность за все решения на всех стадиях процесса работы с апелляциями. ОС 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 ОС. Руководитель ОС рассматривает апелляцию и принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания. Комиссия по апелляциям формируется из членов Программного комитета.

Секретарь информирует членов комиссии по апелляциям о сроках ее заседания.

Комиссия по апелляциям состоит не менее чем из 3-х человек, не входящих в штат ОС, являющихся специалистами 3-го квалификационного уровня по методу НК, по которому рассматривается апелляция и обладающих знаниями в области сертификации персонала. Каждый член

Комиссии подписывает письменное заявление, о том, что он не принимал участие в процессе сертификации 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 (Приложение 1).

ОС 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 ОС 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 ОС НУЦ «Качество».

Орган по сертификации 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 ОС. Во всех случаях ОС исключает возможность каких-либо дискриминационных действий в отношении подателя апелляции.

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

I процесс получения

Начало

Поступление апелляции

Регистрация апелляции и передача руководителю ОС

«Журнале регистрации входящей и исходящей корреспонденции»

Секретарь

Организация организует Комиссию по апелляциям и информирует членов комиссии о сроках ее заседания

Приказ о назначении комиссии апелляции

Секретарь Программного комитета

Члены комиссии подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальности

Обязательство членов комиссии по апелляции

Секретарь Программного комитета

II рассмотрения апелляции

Комиссия рассматривает имеющиеся материалы и принимает решение по апелляции

Решение об апелляции

Комиссия апелляции

Передача Решения по апелляции в ОС и подателю апелляции

Официальный ответ о решении по апелляции

Секретарь Программного комитета

решение о внесении изменений в процедуры или проведении корректирующих мероприятий

Процедуры смк, план корректирующих мероприятий

Руководитель ОС
Менеджер по качеству

III принятия решения о необходимых мерах с учетом результатов рассмотрения предыдущих аналогичных апелляций

Конец

Правила рассмотрения жалоб

Жалоба – выражение недовольства, но не апелляция, поступившая от специалиста (частного лица) или организации к Органу по сертификации и относящаяся к деятельности Органа по сертификации или деятельности сертифицированного специалиста, в том случае, когда предполагается ответ.

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

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями Заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;
- на работу экзаменаторов;
- и др.

Жалоба также может поступать от потребителей на деятельность держателей сертификатов (сертифицированных специалистов).

Для этого необходимо оформить жалобу в виде официального письма на имя руководителя ОС 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 сертификации;
4. Номер сертификата (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 ОС.

ОС персонала обеспечивает рассмотрение обращения всех сторон справедливо и объективно.

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

| | | |
|-------------------|--|-----------------|
| ОС НУЦ «Качество» | Порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации персонала | Страница 4 из 7 |
|-------------------|--|-----------------|

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

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

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

ОС 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 сертификации 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 (Приложение 2).

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

Решение направляется подателю жалобы и руководителю ОС 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 ОС НУЦ «Качество».

ОС 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 ОС можно подать жалобу на деятельность сертифицированного специалиста. В этом случае ОС своевременно уведомляет сертифицированное лицо о любых подтвержденных жалобах в его адрес.

В этом случае, комиссия, в обоснованных случаях, может принять решение о признании 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 сертификата. 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 сертификации, за которую несет ответственность ОС, или является необоснованной, подателю

| | | |
|-------------------|--|-----------------|
| ОС НУЦ «Качество» | Порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации персонала | Страница 5 из 7 |
|-------------------|--|-----------------|

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.

С целью повышения эффективности процедуры сертификации, «Книга отзывов, предложений и жалоб» предоставляется менеджером по качеству каждой группе специалистов, после объявления результатов 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 менеджером по качеству ежеквартально и передаются на рассмотрение Руководителю ОС и Генеральному директору ООО «НУЦ «Качество». Разработанные корректирующие действия и оценка их результативности фиксируются менеджером по качеству в «Плане выполнения корректирующих действий».

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

I Процесс получения жалобы

