

Жалоба – выражение недовольства, но не апелляция, любым лицом или организацией, относящееся к деятельности Органа по сертификации (Независимый орган по аттестации (сертификации) персонала (НОАП), Уполномоченная квалификационная организация (УКО) и др.) или аттестованного (сертифицированного) специалиста.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Физическое лицо или организация имеет право выразить недовольство в форме жалобы на деятельность Органа по сертификации, на работу сотрудников Органа по сертификации, на условия проведения аттестации (сертификации) или относящееся к деятельности специалиста, аттестованного (сертифицированного) Органом.

Жалоба должна быть оформлена в виде официального письма и содержать:

- наименование организации;
- Ф.И.О. подателя жалобы;
- номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ подателю;
- жалоба должна содержать суть обращения, причины возражений в отношении решения Органа по сертификации или описание сути спорного вопроса.

После поступления жалобы секретарь регистрирует ее как поступивший документ в установленном порядке и передает Руководителю Органа по сертификации. Руководитель Органа по сертификации изучает суть проблемы и принимает решение о признании обоснованности жалобы. Письмо о признании/непризнании жалобы должно быть направлено ее предъявителю не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты регистрации жалобы.

Для рассмотрения жалобы руководитель Органа по сертификации формирует комиссию (не менее чем из трех человек), состоящую из персонала, компетентного в вопросах, по которым предъявлена жалоба, и не имеющего личной заинтересованности в результатах рассмотрения жалобы. На процесс рассмотрения жалобы распространяются требования конфиденциальности, как в отношении подателя, так и в отношении предмета жалобы.

В случае получения жалобы на деятельность аттестованного (сертифицированного) специалиста, Орган по сертификации извещает об этом данного специалиста. Комиссия в обоснованных случаях может принять решение о признании удостоверения (сертификата) недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для подтверждения его компетентности.

По результатам рассмотрения жалобы должен быть подготовлен письменный ответ предъявителю жалобы с решением об ответных действиях по жалобе. Ответ должен быть подготовлен не позднее 30 (тридцати) дней с даты регистрации жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы и принятому по ней решению предпринимаются соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Предъявителю жалобы по окончании процесса ее рассмотрения

Уполномоченный орган направляет письменное уведомление об окончании процесса и предпринятых корректирующих действиях.

Записи о жалобах ведутся путем их регистрации в «Журнале учета апелляций и жалоб».

Обращения принимаются:

- по электронной почте: uca@uca-ndt.ru;

- по почте на адрес: 620041, г. Екатеринбург, ул. Основинская, д. 7.