

НОАП ООО «Энергодиагностика»	<i>Наименование документа</i>	<i>Код</i>	<i>Версия</i>	<i>Экз.</i>	<i>Лист/ листов</i>
	Процедура рассмотрения апелляций и жалоб	СМК-П-08-2021	3-2022 01.06.22	1	1 / 5

Независимый орган по аттестации персонала
НОАП ООО «Энергодиагностика»

Процесс П-08

**Процедура рассмотрения
апелляций и жалоб**

Действует с 01.06.2022	Утверждено	Руководитель НОАП	Колокольников С.М.	31.05.2022	
	Согласовано	Генеральный директор ООО «Энергодиагностика»	Дубов А.А.	31.05.2022	
	Разработано	Ответственный за качество	Евдокимова М.А.	31.05.2022	

1 Общие положения

1.1. Апелляция – просьба заявителя, кандидата или аттестованного специалиста на пересмотр любого решения, принятого НОАП и связанного с его/ее желаемым статусом аттестации.

1.2. Жалоба – выражение недовольства заявителя (физического лица или организации) по отношению к НОАП, а также просьба заявителя о восстановлении его/ее нарушенных прав при выполнении работ в пределах компетенции НОАП, или законных интересов других лиц.

1.3. НОАП обеспечивает конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех апелляций и жалоб.

1.4. Положения данной процедуры распространяются на апелляции/жалобы (далее «обращения»), полученные в письменной форме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

1.5. Установленный настоящей процедурой порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые не касаются компетенции деятельности НОАП.

1.6. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации с момента поступления в журнале регистрации поступающих обращений.

1.7. Обращение от юридического лица в обязательном порядке должно содержать наименование организации и фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ (уведомление) либо электронный адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа.

1.8. Обращение от физического лица должно в обязательном порядке содержать фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) либо электронный адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа. В случае если в письменном обращении не указана фамилия отправителя или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

1.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается. Об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по согласованию с генеральным директором направляется в архив ООО «Энергодиагностика».

	НОАП ООО «Энергодиагностика» Система менеджмента качества	Процедура рассмотрения апелляций и жалоб	Версия	Экз.	Лист/листов
			3-2022 01.06.22	1	2 / 5

1.10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

1.11. Без рассмотрения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, а также, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

2 Процедура рассмотрения апелляций

2.1. Если кандидат на аттестацию не согласен с решением, принятым НОАП (отказ в аттестации; присвоение уровня квалификации, ниже заявленного и т.п.), он/она может 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,
- 5) Текст апелляции должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи.

2.2. Податель апелляции также должен предоставить копию документа, удостоверяющего его личность (паспорт) и копию удостоверения (при его наличии). Апелляции, данные которых не дают возможность идентифицировать лицо, не рассматриваются.

2.3. Все этапы процедуры рассмотрения апелляции такие как: подача апелляции, рассмотрение и принятие решений по апелляции – не приводят к дискриминационным действиям в отношении подателя апелляции.

2.4. После поступления апелляции, секретарь регистрирует ее как поступивший документ в установленном порядке и передает руководителю НОАП. Подателю апелляцию высылается уведомление о принятии апелляции и сроках ее рассмотрения.

2.5. Руководитель НОАП рассматривает апелляцию и принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания. Персонал, имеющий отношение к обжалованному решению, к рассмотрению апелляций не допускается.

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

	НОАП ООО «Энергодиагностика» Система менеджмента качества	Процедура рассмотрения апелляций и жалоб	Версия	Экз.	Лист/листов
			3-2022 01.06.22	1	3 / 5

2.7. 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.

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

3 Процедура рассмотрения жалоб

3.1. В случае, если у кандидата на аттестацию или заявителя на услуги по аттестации персонала возникли претензии на деятельность НОАП, на работу сотрудников НОАП, на условия проведения аттестации и т.п., в этом случае данное лицо/заявитель может 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.

3.2. Податель жалобы также должен предоставить копию документа, удостоверяющего его личность (паспорт) и копию удостоверения, при его наличии. Жалоба, данные которой не дают возможность идентифицировать лицо, не рассматриваются.

3.3. После поступления жалобы, секретарь регистрирует ее как поступивший документ в установленном порядке и передает генеральному директору ООО «Энергодиагностика».

3.4. После ознакомления с жалобой генеральный директор ООО «Энергодиагностика» подтверждает подателю жалобы (физическому лицу или организации), что жалоба касается деятельности по аттестации, находящейся в зоне ответственности НОАП. За этим следует рассмотрение жалобы и принимается решение по составу комиссии и сроку ее заседания. В комиссию назначается персонал, не имеющий отношение к предмету жалобы.

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

3.6. В НОАП можно подать жалобу на деятельность аттестованного специалиста. В случае обоснованной жалобы на аттестованного специалиста, НОАП извещает об этом данного специалиста в течение 3 (трех) рабочих дней. Комиссия по рассмотрению данного обоснованного случая может принять решение о признании удостоверения

	НОАП ООО «Энергодиагностика» Система менеджмента качества	Процедура рассмотрения апелляций и жалоб	Версия	Экз.	Лист/листов
			3-2022 01.06.22	1	4 / 5

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.

3.7. На весь процесс рассмотрения жалоб распространяются требования к конфиденциальности, как в отношении подателя, так и в отношении предмета жалобы.

3.8. 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.

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

	НОАП ООО «Энергодиагностика» Система менеджмента качества	Процедура рассмотрения апелляций и жалоб	<i>Версия</i>	<i>Экз.</i>	<i>Лист/листов</i>
			3-2022 01.06.22	1	5 / 5