



ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Физическое лицо или организация имеет право выразить недовольство в форме жалобы по отношению к Независимому органу по аттестации (сертификации) персонала (НОАП), относящееся к деятельности НОАП или аттестованного специалиста.

Жалобы принимаются для рассмотрения в письменном виде или в электронной форме на имя руководителя НОАП.

В жалобе Заявитель должен указать свои данные, адрес, изложить суть обращения, причины возражений в отношении решения НОАП. К обращению необходимо приложить документы, подтверждающие обоснованность заявления.

Все поступившие в НОАП жалобы регистрируются в журнале «Учета обращений» в день поступления и передаются для рассмотрения руководителю НОАП.

Руководитель НОАП определяет, связана ли жалоба с деятельностью по аттестации, за которую он несет ответственность и, если да, принимает соответствующие меры.

При необходимости для рассмотрения жалобы руководитель НОАП формирует комиссию (не менее 3-х человек), состоящую из персонала, не имеющего отношения к предмету жалобы.

НОАП должен подтвердить получение жалобы и представить ее подателю отчеты о ходе разбирательства и принятом решении. НОАП отвечает за сбор и проверку всей необходимой информации, относящейся к жалобе.

В случае получения обоснованной жалобы на аттестованного специалиста НОАП в течение 5 рабочих дней извещает об этом данного специалиста.

Жалоба должна быть рассмотрена ответственными за ее рассмотрение лицами и по результатам проведенного расследования подготовлен письменный отчет предьявителю жалобы с решением об ответных действиях.

Ответ должен быть подготовлен не позднее 30 дней с даты регистрации жалобы.

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

По окончании расследования составляется отчет с указанием мер, которые должны быть приняты и, в соответствующих случаях, проведение необходимых корректирующих действий с целью устранения причин несоответствий.

Политика и процедуры НОАП обеспечивают конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех жалоб.