

Для обеспечения успешного функционирования основных процессов в НОАП ведутся записи жалоб и предложений заказчиков и сотрудников НОАП. НОАП имеет процедуры по работе с апелляциями и жалобами, полученными от заявителей и кандидатов, поступившими в составе деловой корреспонденции или зарегистрированными в организации. В зависимости от содержания жалобы, Руководитель НОАП рассматривает её либо с сотрудниками НОАП, деятельность которых касается данного вопроса, либо выносит обсуждение жалобы на заседание апелляционной комиссии, если апелляция касается установленной процедуры аттестации и существующих требований.

Состав апелляционной комиссии.

Жалобы на действия Независимого органа или аттестованного специалиста рассматриваются специально создаваемой для каждого конкретного случая апелляционной комиссией. При назначении апелляционной комиссии для рассмотрения жалоб или рекламаций соблюдаются следующие требования:

Комиссия должна состоять не менее чем из трех человек.

Входящие в состав комиссии специалисты должны быть компетентны в вопросах, по которым предъявлена жалоба (рекламация).

Входящие в состав комиссии специалисты не должны иметь личной заинтересованности в результатах рассмотрения жалобы.

Порядок прохождения жалобы на действия Независимого органа.

В случае поступления жалобы, претензии (в виде официального письма) на действия Независимого органа (сотрудников НОАП, условия проведения аттестации) секретарь регистрирует ее как поступивший документ в установленном порядке и передает Руководителю НОАП.

После ознакомления с жалобой Руководитель НОАП принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания, утверждает это решение и передает эти данные ответственному за качество вместе с копией жалобы для. Ответственный за качество извещает членов апелляционной комиссии о сроке заседания комиссии.

Результаты обсуждения жалобы апелляционной комиссией протоколируются ответственным за качество, затем заключение комиссии после утверждения Руководителем НОАП направляется предъявителю жалобы. Протоколы заседания апелляционных комиссий вместе с жалобами подшиваются в папку учета жалоб и рекламаций, хранящуюся в кабинете Руководителя.

Если в результате рассмотрения жалобы выявлены недостатки в деятельности НОАП, Руководитель НОАП обеспечивает организацию и проведение корректирующих мероприятий по устранению выявленных недостатков и, при необходимости, принимает решение о внесении изменений в документы системы качества Независимого органа.

Срок рассмотрения жалобы (с поступления жалобы до заключения комиссии) не должен превышать 10 рабочих дней.

Порядок рассмотрения рекламаций, предъявленных к аттестованному специалисту.

Рекламации могут быть предъявлены к производственной деятельности специалиста, имеющего удостоверение, к организации его работы или соблюдению правил профессиональной этики.

В случае поступления рекламаций на действия аттестованного специалиста секретарь регистрирует его как поступивший документ и передает Руководителю НОАП и ответственному за качество (копию). К рассмотрению принимаются только письменные

рекламации, в которых указаны адрес и фамилия руководителя организации или частного лица, подавших рекламацию.

Руководитель НОАП рассматривает жалобу, привлекая при необходимости специалистов Независимого органа или созывая апелляционную комиссию. Комиссия в обоснованных случаях может принять решение о признании удостоверения недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для подтверждения его компетентности в рамках внеочередного инспекционного контроля. После рассмотрения результатов проверки с выездом эксперта на место работы специалиста (если проведение такой проверки признано необходимым) или сразу по результатам рассмотрения рекламации делается вывод об обоснованности рекламации и принимается решение о мерах воздействия на владельца квалификационного удостоверения. Результаты рассмотрения рекламации письменно сообщаются ее подателю ответственным за качество, с регистрацией письма в установленном порядке. Копия письма с приложенной рекламацией подшивается в папку учета жалоб и рекламаций.

В целях обеспечения объективности рассмотрения рекламаций каждый специалист, получивший удостоверение, обязан вести учет предъявленных ему рекламаций по качеству контроля, срокам, полноте его проведения, по взаимоотношениям с заказчиками и, по запросу, представляет их в НОАП.

Апелляции при отказе в аттестации.

Если кандидату отказано в аттестации или кандидат аттестован на квалификационный уровень ниже заявленного, и он не согласен с таким решением НОАП, он может подать апелляцию в НОАП. Ответственный за аттестацию регистрирует апелляцию как поступивший документ и передает Руководителю НОАП и ответственному за качество (копию). Руководитель НОАП принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания. В состав апелляционной комиссии могут быть включены специалисты НОАП, не принимавшие участие в приеме экзаменов у кандидата или специалиста, подавшего апелляцию. Решение апелляционной комиссии протоколируется, копия решения направляется лицу, подавшему апелляцию. Срок рассмотрения апелляции не более 14-ти календарных дней.

Если в процессе рассмотрения апелляции выясняется, что кандидат не был аттестован по причине оказания несоответствующей услуги со стороны НОАП, Руководитель НОАП:

- организовывает пересдачу кандидатом практического экзамена на исправном приборе, если использование неисправного прибора повлияло на результаты практического экзамена. При успешной сдаче экзамена решение об аттестации специалиста пересматривается аттестационной комиссией с новыми данными по результатам практического экзамена;

- проводит повторный анализ документов специалиста аттестационной комиссией для пересмотра решения об аттестации в случае сбоя программы, что привело к неправильной оценке общего или специального экзамена.

Если кандидату отказано в аттестации или кандидат аттестован на квалификационный уровень ниже заявленного при установлении, что все услуги со стороны НОАП являлись соответствующими, Руководитель НОАП может предложить кандидату пройти процесс аттестации, привлекая для оценки результатов экзаменов сторонних экзаменаторов из других признанных НОАП.

Жалобы, возникшие у специалистов в процессе оказания услуг по аттестации.

Жалобы, возникшие у специалистов во время прохождения аттестации, могут быть высказаны в устной форме, зарегистрированы и оформлены в виде письма на имя Руководителя НОАП.

Все записи, (в том числе анонимные) по вопросу аттестации персонала, анализируются ответственным за качество и передаются на рассмотрение Руководителю НОАП вместе с проектом корректирующих действий. Решения, принятые Руководителем НОАП, фиксируются в протоколе оперативного совещания по итогам месяца или (в случае необходимости срочного принятия мер) оформляются в виде Распоряжения с назначением ответственных и сроков исполнения. Контроль за выполнением принятых решений осуществляется в установленном в НОАП порядке.

Жалобы, апелляции принимаются в виде официальных писем, где указаны:

1. Наименование организации.
2. Ф.И.О. подателя жалобы, апелляции с контактным телефоном, электронным адресом, почтовым адресом (для обеспечения обратной связи).
3. Текст жалобы, апелляции, в котором изложена причина возникновения жалобы, апелляции

по электронной почте pkvtn36@mail.ru или по почтовому адресу: 394026, г. Воронеж, ул. Текстильщиков, д.2, офис 316