

Порядок рассмотрения апелляций и жалоб

Апелляция – требование заявителя на аттестацию, кандидата на аттестацию или аттестованного лица о пересмотре какого-либо решения, вынесенного Уполномоченным органом относительно желаемого статуса ее/его аттестации.

Порядок рассмотрения апелляций

1 Заявитель на аттестацию, кандидат на аттестацию или аттестованный специалист (далее – апеллянт) имеет право опротестовать действия Уполномоченного органа или принятые им решения (отклонение заявки, отказ в присвоении уровня компетентности и выдаче аттестационного удостоверения, присвоение уровня компетентности ниже заявленного, приостановка или отмена аттестационного удостоверения и т.п.) путем подачи письменной претензии – апелляции.

2 Апелляция подается в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме на имя директора ООО «УЦАиС».

Апелляция должна быть подана не позднее месяца со дня получения апеллянтом уведомления о решении, принятом Уполномоченным органом, которое он хочет опротестовать.

3 Апелляция должна содержать обоснование или описание сути претензии, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в ней.

4 После поступления апелляции, секретарь регистрирует ее как входящий документ в установленном порядке и передает директору ООО «УЦАиС» и Руководителю Уполномоченного органа. Уполномоченный орган уведомляет апеллянта о получении апелляции официальным письмом.

5 Апеллянт может в любой момент отозвать свою апелляцию, в этом случае ее рассмотрение прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу рассмотрение не проводится.

6 Подача апелляции не приостанавливает действие принятого Уполномоченным органом решения.

7 Директор ООО «УЦАиС» совместно с Руководителем Уполномоченного органа рассматривают апелляцию и принимают решение по составу апелляционной комиссии и дате проведения заседания. К рассмотрению апелляции не допускается персонал, имеющий отношение к обжалованному решению.

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

Уполномоченный орган обеспечивает конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех апелляций. Во всех случаях Уполномоченный орган исключает возможность каких-либо дискриминационных действий в отношении подателя апелляции.

8 Апеллянт имеет право быть заслушанным на заседании комиссии. В случае его отсутствия на всех заседаниях комиссии, о которых он был письменно извещен заранее, этот факт фиксируется в протоколах заседаний комиссии, а вопрос рассматривается и решается в его отсутствие.

Решение комиссии принимается на заключительном заседании простым большинством голосов членов комиссии и заносится в протокол. В случае равенства голосов председатель комиссии имеет право решающего голоса.

9 Уполномоченный орган официально уведомляет апеллянта о ходе рассмотрения апелляции и об окончании процесса ее рассмотрения. Копия решения комиссии направляется подателю апелляции в течение 5 (пяти) рабочих дней после заключительного заседания комиссии.

10 В случае признания апелляции необоснованной, в течение 5 (пяти) рабочих дней после подачи подателю апелляции направляется уведомление об отказе в удовлетворении апелляции с обоснованием причин этого отказа.

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

12 При несогласии апеллянта с решением по его апелляции, он может, уведомив Уполномоченный орган, обжаловать его, подав апелляцию в Головной орган (ЧУ «Атомстандарт»), в установленном порядке.

13 Решение Головного органа по обращению апеллянта является обязательным для выполнения Уполномоченным органом, но может быть обжаловано.

14 Записи об апелляциях ведутся путем их регистрации в «Журнале учета апелляций и жалоб».

15 Сведения о рассмотрении поступивших апелляций ежегодно представляются для анализа СМК со стороны руководства Уполномоченного органа.

Жалоба – выражение неудовлетворенности, иное, чем апелляция, любым отдельным лицом или организацией, относящееся к деятельности Уполномоченного органа или аттестованного лица, с ожиданием ответа.

Процедура рассмотрения жалоб

1 Физическое лицо или организация имеет право выразить недовольство в форме жалобы на деятельность Уполномоченного органа, на работу сотрудников Уполномоченного органа, на условия проведения аттестации или относящееся к деятельности специалиста, аттестованного Уполномоченным органом.

2 Жалоба подается в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме на имя директора ООО «УЦАиС».

3 После поступления жалобы секретарь регистрирует ее как входящий документ в установленном порядке и передает директору ООО «УЦАиС» и Руководителю Уполномоченного органа. Директор ООО «УЦАиС» совместно с Руководителем Уполномоченного органа изучают суть проблемы и принимают решение о признании обоснованности жалобы. Письмо о признании/непризнании жалобы должно быть направлено ее подателю не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты регистрации жалобы.

4 Руководитель Уполномоченного органа совместно с ответственным за СМК рассматривают жалобу и проводят анализ возникшей ситуации. При необходимости к рассмотрению жалобы привлекается персонал, компетентный в вопросах, по которым предъявлена жалоба, но не имеющий отношения к предмету жалобы.

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

Уполномоченный орган обеспечивает конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех жалоб. Во всех случаях Уполномоченный

орган исключает возможность каких-либо дискриминационных действий в отношении подателя жалобы.

5 В случае получения жалобы на деятельность аттестованного специалиста, Уполномоченный орган извещает об этом данного специалиста.

6 По результатам рассмотрения жалобы предпринимаются соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.

7 По результатам рассмотрения жалобы должен быть подготовлен письменный ответ подателю жалобы с решением о принятых мерах. Ответ должен быть подготовлен не позднее 30 (тридцати) дней с даты регистрации жалобы.

8 При несогласии с принятым решением податель жалобы имеет право обжаловать его, подав апелляцию в Уполномоченный орган или в Главной орган (ЧУ «Атомстандарт»), в установленном порядке.

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

10 Сведения о рассмотрении поступивших жалоб ежегодно представляются для анализа СМК со стороны руководства Уполномоченного органа.

Обращения принимаются:

- по электронной почте: ucais@ucais.ru

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