



Общество с ограниченной ответственностью
«Уральский центр аттестации и сертификации» (ООО «УЦАиС»)
620062, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Первомайская, 74А, офис 201
ИНН 6686158198 КПП 668601001
тел.: +79221142738, e-mail: ucais@ucais.ru

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ В НОАП ООО «УЦАиС»

Апелляция – требование заявителя на аттестацию, кандидата на аттестацию или аттестованного лица о пересмотре какого-либо решения, вынесенного НОАП ООО «УЦАиС» относительно желаемого статуса ее/его аттестации.

Порядок рассмотрения апелляций

1 Заявитель, кандидат или аттестованный специалист (далее – апеллянт) имеет право опротестовать действия НОАП или принятые им решения (отклонение заявки, отказ в присвоении уровня квалификации и выдаче квалификационного удостоверения, присвоение уровня квалификации ниже заявленного, приостановка или аннулирование квалификационного удостоверения и т.п.) путем подачи письменной претензии – апелляции.

2 Апелляция подается в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме на имя Руководителя НОАП.

Апелляция должна быть подана не позднее месяца со дня получения апеллянтом уведомления о решении, принятом НОАП, 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 НОАП. НОАП 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 НОАП решения.

7 Директор ООО «УЦАиС» совместно с Руководителем НОАП 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.

НОАП обеспечивает конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех апелляций. Во всех случаях НОАП 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 НОАП 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 НОАП, обжаловать его, подав апелляцию в Координирующий орган, в установленном порядке.

13 Решение Координирующего органа по обращению апеллянта является обязательным для выполнения НОАП, 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 системы менеджмента со стороны руководства НОАП.

Жалоба – выражение неудовлетворенности, иное, чем апелляция, любым отдельным лицом или организацией, относящееся к деятельности НОАП ООО «УЦАиС» или аттестованного лица, с ожиданием ответа.

Порядок рассмотрения жалоб

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

2 Жалоба подается в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме на имя Руководителя НОАП.

3 После поступления жалобы секретарь регистрирует ее как входящий документ в установленном порядке и передает директору ООО «УЦАиС» и Руководителю НОАП. Директор ООО «УЦАиС» совместно с Руководителем НОАП 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 НОАП совместно с ответственным за систему менеджмента 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.

НОАП обеспечивает конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех жалоб. Во всех случаях НОАП исключает возможность каких-либо дискриминационных действий в отношении подателя жалобы.

5 В случае получения жалобы на деятельность аттестованного специалиста, НОАП 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 НОАП или в Координирующий орган, 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 системы менеджмента со стороны руководства НОАП.

Обращения принимаются:

- по электронной почте: ucais@ucais.ru

- по почте на адрес: 620062, г. Екатеринбург, ул. Тимирязева, д. 13

Руководитель
НОАП ООО «УЦАиС»



М.В. Шкодина