

Порядок рассмотрения апелляций в отношении решений по сертификации

На действия органа по сертификации персонала могут быть поданы апелляции или претензии в отношении принятых им решений по сертификации профессиональной компетентности.

Анонимные апелляции или претензии к рассмотрению не принимаются.

При получении апелляции орган по сертификации персонала осуществляет ее регистрацию в журнале учета претензий, апелляций, жалоб.

С целью рассмотрения апелляции организуется и проводится в течение месяца после регистрации апелляции заседание Комитета по защите беспристрастности. Органом по сертификации предоставляются все необходимые для рассмотрения апелляции материалы. Решение Комитета по защите беспристрастности оформляется протоколом заседания.

Об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении письменно уведомляется организация (лицо), направившая апелляцию. Орган по сертификации берет на себя полную ответственность за все принимаемые на стадиях рассмотрения апелляции решения.

В случае несогласия с решением органа по сертификации персонала заявитель имеет право обжаловать в вышестоящую организацию и (или) в орган по аккредитации решения и (или) действия (бездействие) органа по сертификации персонала.

В случае необходимости, по результатам рассмотрения апелляций заявителей руководитель органа по сертификации принимает решение о разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Порядок рассмотрения жалоб

На действия органа по сертификации персонала могут быть поданы жалобы в отношении принятых им решений по сертификации профессиональной компетентности.

Анонимные жалобы к рассмотрению не принимаются.

При получении жалоб орган по сертификации осуществляет ее регистрацию в журнале учета претензий, апелляций, жалоб. При регистрации устанавливается причастность и обоснованность поступившей в отношении деятельности органа жалоба.

Жалоба рассматривается на совете по сертификации органа по сертификации в срок не позднее месяца после ее получения. При рассмотрении жалоб руководитель органа по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения по жалобе, не участвовал в принятии решения по сертификации лица, в отношении которого поступила жалоба.

С целью верификации информации, изложенной в жалобе, органом по сертификации персонала может быть принято решение о проведении внеплановой периодической оценки персонала, по которому поступила жалоба.

Для рассмотрения жалобы руководитель органа представляет совету по сертификации органа по сертификации все материалы, касательно персонала, по которому поступила жалоба. Орган по сертификации персонала несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения достоверности жалобы. Совет по сертификации органа по сертификации рассматривает все спорные вопросы конфиденциально. Как правило, советом по сертификации органа по сертификации принимаются следующие решения:

- признать жалобу необоснованной;
- признать жалобу обоснованной;
- определить сроки выполнения персоналом и заявителем корректирующих действий;
- приостановить действие сертификата компетентности;
- отменить (прекратить) действие выданного сертификата компетентности.

Лицо, подавшее жалобу, письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении. Заседание совета по сертификации органа по сертификации оформляется решением.

В случае необходимости, по результатам рассмотрения жалоб заявителей руководитель органа по сертификации персонала принимает решение о разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Процесс рассмотрения жалобы и внеплановой периодической оценки должен быть конфиденциальным в отношении заявителя жалобы и предмета жалобы. Степень общей доступности информации решается совместно с заявителем жалобы и органом по сертификации, в котором работает персонал.