

16 Порядок рассмотрения апелляций и жалоб

16.1 Общие принципы

16.1.1 Термины

апелляция – обращение претендента, кандидата или сертифицированного специалиста о пересмотре любого решения, принятого Органом относительно его сертификационного статуса;
жалоба – заявление в письменной форме на действия определенного лица, организации по факту нарушения интересов заявителя.

16.1.2 Поступившее обращение (жалоба, апелляция) должно быть зарегистрировано в «Журнале регистрации жалоб и апелляций». Форма журнала приведена в Приложении Н (Обязательном) документа СКЕСС (СП) 03.08. Орган дает информацию заявителю о состоянии рассмотрения его вопроса и принятом решении.

16.1.3 Орган выдает заявителю официальную справку после завершения процесса рассмотрения обращения.

16.2 Работа с апелляциями. Общие требования.

16.2.1 Процедура рассмотрения обращения должна обеспечивать конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение и включать следующие элементы:

а) получение, оценивание, рассмотрения апелляции для определения действий, необходимых для принятия решения с учетом результатов рассмотрения предыдущих похожих обращений;

б) рассмотрение, включая действия по решению проблемы. Орган подтверждает, что объект апелляции находится в его компетенции и подает заявителю письмо – подтверждение;

в) применение корректирующих мер (при необходимости).

16.2.2 Доступ к процессу рассмотрения обращения для стороны апеллянта должен быть бесплатным и доступным для общественности.

16.2.3 Для целей рассмотрения обращения может быть раскрыта информация относительно стороны апеллянта, но только для целей идентификации и рассмотрения в пределах Органа.

16.2.4 Орган несет ответственность за получение и проверку всех данных, необходимых для принятия решения. Орган должен гарантировать, что персонал, принимающий решение в процессе рассмотрения обращения, не был вовлечен в процесс, по которому оно направлено.

16.2.5 Факты подачи, рассмотрения и принятия решения по апелляции не должны приводить к дискриминации заявителя.

16.3 Работа с жалобами

16.3.1 Орган должен подтвердить получение жалобы и представить жалуемой стороне отчет о ходе его рассмотрения и результатах.



16.3.2 Процедура работы с жалобами открыта для общественности и объективна для всех сторон процесса и включает следующие элементы:

- а) получение и оценивание жалобы для определения действий, необходимых для принятия решения;
- б) рассмотрение жалобы, включая действия по ее решению;
- в) применение корректирующих действий (при необходимости).

16.3.3 После получения обращения его необходимо оценить с точки зрения существенности, сложности, а также возможности выполнения немедленных действий. Срок рассмотрения жалобы в течении 3-х дней.

16.4 Процесс рассмотрения

16.4.1 Рассмотрение каждого обращения начинается с детального рассмотрения всех обстоятельств и изучения соответствующей информации, касающейся затронутого вопроса.

16.4.2 На основании рассмотрения может быть предложен способ реагирования, например, решение проблемы и предупреждение ее возникновения в будущем. Если по результатам рассмотрения обращения принимается решение о необходимости проведения более тщательной проверки, то такая проверка организуется.

16.4.3 После рассмотрения результатов проверки (если была необходимость её проведения) или сразу по результатам рассмотрения делается вывод об обоснованности обращения и, в случае установления факта его обоснованности, принимается решение о корректирующих мероприятиях. Срок рассмотрения и принятия корректирующих мероприятий 10 дней.

16.4.4 Если вопрос по обращению невозможно решить немедленно, руководитель Органа формирует независимую апелляционную комиссию для каждого конкретного случая. Срок формирования апелляционной комиссии 3 дня.

16.4.5 При формировании апелляционной комиссии для рассмотрения обращения должны соблюдаться следующие требования:

- комиссия должна быть не менее чем из трёх человек;
- входящие в состав комиссии специалисты не должны иметь личной заинтересованности в результатах рассмотрения обращения;
- жалобы должны рассматриваться независимо и объективно;
- решение должно приниматься, рассматриваться и одобряться персоналом, не вовлеченным в предмет обращения.

16.4.6 Уведомление о результатах рассмотрения обращения апелляционной комиссией протоколируются, и решение направляется подателю обращения, копия - в надзорные органы, если необходимо. Срок рассмотрения обращения 1 месяц. Орган несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для рассмотрения обращения.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА «ЕВРО СТАНДАРТ СЕРТИФИКАЦИЯ НК»	СКЕСС (СП) 01.01-2016	Экз.№1 С. 33 из 45
--	-----------------------	--------------------



16.4.7 Если податель обращения соглашается с решением или предложенными действиями, тогда решение или действие регистрируются в графе «Решения» журнала регистрации жалоб и апелляций.

16.4.8 Если податель обращения отклоняет предложенное решение, тогда обращение считается открытым. Это также необходимо зарегистрировать, а подателя обращения проинформировать об альтернативных формах внутреннего и внешнего обращения. Орган обязан отслеживать ход рассмотрения обращения до тех пор, пока все принятые внутренние и внешние варианты обращения не будут исчерпаны или обращение не будет удовлетворено.

16.4.9 Если в результате рассмотрения обращения выявлены недостатки в деятельности структурного подразделения или сотрудника, руководитель данного подразделения обеспечивает организацию и проведение мероприятий по устранению выявленных недостатков.

16.5 Решения по каждому обращению рассматриваются руководителем Органа.

16.6 Процесс рассмотрения жалоб и претензий должен быть конфиденциальным.

16.7 Любая жалоба на сертифицированного специалиста посылается Органом сертифицированному специалисту/

16.8 Поддержка и улучшения.

16.8.1 Сбор информации. Процесс предусматривает регистрацию жалоб, защиту информации частного характера, соблюдение конфиденциальности и беспристрастности.

16.8.2 С целью устранения причин все жалобы и апелляции необходимо систематизировать, анализировать на предмет установления системности, проблематичности и тенденций.