

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ І СКАРГ

Шановні клієнти та представники громадськості, у разі невдоволення чи незгоди з діями наших співробітників, співробітників наших екзаменаційних центрів Ви можете подати скаргу чи апеляцію в ЦС при УТ НКТД. Крім того Ви можете звертатися зі скаргами чи апеляціями з приводу дій сертифікованого нами персоналу.

ЦС при УТНКТД бере до уваги всі без винятку апеляції і скарги, своєчасно, об'єктивно та неупереджено їх розглядає, вживає всіх можливих заходів для усунення причин апеляції та скарг, а також своєчасно інформує заявника про результати розгляду апеляцій та скарг.

Апеляції і скарги щодо процедури і критеріїв сертифікації персоналу ЦС при УТ НКТД розглядаються спеціально створеною для кожного конкретного випадку апеляційною комісією.

У випадку надходження апеляції чи скарги щодо процедури і критеріїв сертифікації персоналу ЦС при УТ НКТД відповідальний за діловодство реєструє її як вхідний документ у встановленому порядку і передає фахівцеві сектора забезпечення процесу сертифікації (надалі - фахівець).

Фахівець реєструє отриману апеляцію чи скаргу у Журналі реєстрації апеляцій та скарг і передає її директору ЦС при УТ НКТД, який формує апеляційну комісію для її розгляду.

Результати розгляду апеляційною комісією апеляції чи скарги, а також з'ясування причин протоколюються фахівцем. Висновок комісії, підписаний її членами, направляється подавцеві апеляції чи скарги.

Якщо в результаті розгляду апеляції чи скарги виявлені недоліки в діяльності ЦС при УТ НКТД, директор ЦС забезпечує організацію і проведення заходів щодо усунення виявлених недоліків і, при необхідності, забезпечує коригування документів системи якості ЦС при УТ НКТД.

Апеляції чи скарги на дії сертифікованого персоналу можуть надходити роботодавцю або безпосередньо в ЦС при УТ НКТД.

Роботодавець зобов'язаний направляти апеляції чи скарги на дії сертифікованого персоналу в ЦС при УТ НКТД.

У випадку надходження апеляції чи скарги на дії сертифікованого спеціаліста, її реєструють у встановленому порядку і передають директорові ЦС при УТ НКТД, який залучає до її розгляду спеціалістів, або створює апеляційну комісію.

За результатами розгляду апеляції чи скарги може бути прийняте рішення про необхідність проведення більш ретельної додаткової перевірки. Результати перевірки затверджує директор ЦС при УТ НКТД.

За результатами розгляду матеріалів додаткової перевірки (якщо була необхідність у її проведенні) або відразу за результатами розгляду апеляції чи скарги робиться висновок про обґрунтованість апеляції чи скарги і, у випадку встановлення її обґрунтованості, приймається рішення про заходи впливу на власника сертифіката компетентності.

Результати розгляду апеляції чи скарги фахівець ЦС письмово повідомляє її подавцю.

При формуванні апеляційної комісії для розгляду апеляції чи скарги дотримуються наступні вимоги:

- комісія повинна складатися не менше ніж із 3-х чоловік;
- фахівці, що входять до складу комісії, повинні бути компетентними в питаннях, щодо яких подана апеляція чи скарга;
- фахівці, що входять до складу комісії, не повинні мати особистої зацікавленості в результатах розгляду апеляції чи скарги.

Якщо подавець апеляції або скарги (замовник, кандидат, сертифікований персонал, роботодавець) має претензії до осіб, які призначені до складу апеляційної комісії, щодо наявності у них особливих домінуючих інтересів, що не гарантує розгляду апеляції або скарги неупереджено та не об'єктивно, то така особа не може бути включена до складу апеляційної комісії.