

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 регистрации 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.

Орган по сертификации письменно уведомляет организацию (лицо), подавшую апелляцию, о получении апелляции, о ходе рассмотрения апелляции, об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении.

Орган по сертификации берет на себя полную ответственность за все принимаемые на стадиях рассмотрения апелляции решения.

При рассмотрении апелляции руководитель органа по сертификации обеспечивает, чтобы специалисты, участвующие в процессе рассмотрения апелляции, не участвовали в принятии решения по сертификации персонала, в отношении которого была подана апелляция.

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 коррекций и корректирующих действий.

Порядок рассмотрения жалоб

Со стороны любого лица или организации в адрес органа по сертификации персонала может быть подана жалоба в отношении действий органа или сертифицированного персонала, с ожиданием ответной реакции.

Анонимные жалобы к рассмотрению не принимаются.

При получении жалобы орган по сертификации осуществляет ее регистрацию в журнале регистрации претензий, апелляций, жалоб. При регистрации устанавливается причастность и обоснованность поступившей в отношении деятельности органа жалобы. Предъявителю жалобы предоставляется уведомление о получении жалобы, о ходе ее рассмотрения и результатах рассмотрения.

Жалоба рассматривается на совете по сертификации органа по сертификации в срок не позднее месяца после ее получения. При рассмотрении жалобы руководитель органа по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения по жалобе, не принимал участия в работах по сертификации персонала, 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 компетентности персонала, в отношении которого поступила жалоба.

Для рассмотрения жалобы руководитель органа представляет совету по сертификации органа по сертификации все материалы касательно персонала, в отношении которого 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.

В случае обоснованности жалобы совет по сертификации может:

- определить сроки выполнения владельцем сертификата и сертифицированным персоналом соответствующих коррекций и корректирующих действий;
- приостановить действие сертификата компетентности;
- отменить 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 жалобы руководитель органа по сертификации персонала принимает решение о разработке коррекций и корректирующих действий.

Процесс рассмотрения жалобы должен быть конфиденциальным в отношении заявителя жалобы и предмета жалобы. Степень общей

доступности информации решается совместно с предъявителем жалобы и органом по сертификации, в котором работает сертифицированный персонал.