Для обеспечения успешного функционирования основных процессов в НОАП «СпецНК» ведутся записи жалоб и предложений заказчиков и сотрудников НОАП «СпецНК». НОАП имеет процедуры по работе с апелляциями и жалобами, полученными от заявителей и кандидатов, поступившими в составе деловой корреспонденции или зарегистрированными в «Книге жалоб». В зависимости от содержания жалобы, Руководитель НОАП рассматривает её либо с сотрудниками НОАП «СпецНК», деятельность которых касается данного вопроса, либо выносит обсуждение жалобы на заседание апелляционной комиссии, если апелляция касается установленной процедуры аттестации и существующих требований.

**Состав апелляционной комиссии**.

Жалобы на действия Независимого органа или аттестованного специалиста рассматриваются специально создаваемой для каждого конкретного случая апелляционной комиссией. При назначении апелляционной комиссии для рассмотрения жалоб или рекламаций соблюдаются следующие требования:

Комиссия должна состоять не менее чем из трех человек.

Входящие в состав комиссии специалисты должны быть компетентны в вопросах, по которым предъявлена жалоба (рекламация).

Входящие в состав комиссии специалисты не должны иметь личной заинтересованности в результатах рассмотрения жалобы.

**Порядок прохождения жалобы на действия Независимого органа.**

В случае поступления жалобы, претензии (в виде официального письма) на действия Независимого органа (сотрудников НОАП, условия проведения аттестации) секретарь регистрирует ее как поступивший документ в установленном порядке и передает Руководителю НОАП.

После ознакомления с жалобой Руководитель НОАП принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания, утверждает это решение и передает эти данные ответственному за качество вместе с копией жалобы для регистрации ее в «Книге жалоб». Ответственный за качество извещает членов апелляционной комиссии о сроке заседания комиссии.

Результаты обсуждения жалобы апелляционной комиссией протоколируются ответственным за качество, затем заключение комиссии после утверждения Руководителем НОАП направляется предъявителю жалобы. Протоколы заседания апелляционных комиссий вместе с жалобами подшиваются в папку учета жалоб и рекламаций, хранящуюся в кабинете Руководителя.

Если в результате рассмотрения жалобы выявлены недостатки в деятельности НОАП, Руководитель НОАП обеспечивает организацию и проведение корректирующих мероприятий по устранению выявленных недостатков и, при необходимости, принимает решение о внесении изменений в документы системы качества Независимого органа.

Срок рассмотрения жалобы (с поступления жалобы до заключения комиссии) не должен превышать 10 рабочих дней.

**Порядок рассмотрения рекламаций, предъявленных к аттестованному специалисту**.

Рекламации могут быть предъявлены к производственной деятельности специалиста, имеющего удостоверение, к организации его работы или соблюдению правил профессиональной этики.

В случае поступления рекламаций на действия аттестованного специалиста секретарь регистрирует его как поступивший документ и передает Руководителю НОАП и ответственному за качество (копию). К рассмотрению принимаются только письменные рекламации, в которых указаны адрес и фамилия руководителя организации или частного лица, подавших рекламацию.

Руководитель НОАП рассматривает жалобу, привлекая при необходимости специалистов Независимого органа или созывая апелляционную комиссию. Комиссия в обоснованных случаях может принять решение о признании удостоверения недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для подтверждения его компетентности в рамках внеочередного инспекционного контроля. После рассмотрения результатов проверки с выездом эксперта на место работы специалиста (если проведение такой проверки признано необходимым) или сразу по результатам рассмотрения рекламации делается вывод об обоснованности рекламации и принимается решение о мерах воздействия на владельца квалификационного удостоверения. Результаты рассмотрения рекламации письменно сообщаются ее подателю ответственным за качество, с регистрацией письма в установленном порядке. Копия письма с приложенной рекламацией подшивается в папку учета жалоб и рекламаций.

В целях обеспечения объективности рассмотрения рекламаций каждый специалист, получивший удостоверение, обязан вести учет предъявленных ему рекламаций по качеству контроля, срокам, полноте его проведения, по взаимоотношениям с заказчиками и, по запросу, представляет их в НОАП.

**Апелляции при отказе в аттестации.**

Если Заявителю отказано в аттестации и он не согласен с таким решением НОАП, он может подать апелляцию в аккредитующий Орган – АО НТЦ «Промышленная безопасность», решение которого является окончательным.

На основании заключения аккредитующей организации, НОАП разрабатывает мероприятия по устранению недостатков, приведших к неправильным действиям, и организует их выполнение.

**Жалобы, возникшие у специалистов в процессе оказания услуг по аттестации**.

Жалобы, возникшие у специалистов во время прохождения аттестации, могут быть высказаны в устной форме, зарегистрированы в «Книге жалоб» или оформлены в виде письма на имя Руководителя НОАП. «Книга жалоб» хранится у ответственного за качество и предъявляется по первому требованию.

Все записи, внесенные в «Книгу жалоб» (в том числе анонимные) по вопросу аттестации персонала, анализируются ответственным за качество и передаются на рассмотрение Руководителю НОАП вместе с проектом корректирующих действий. Решения, принятые Руководителем НОАП, фиксируются в протоколе оперативного совещания по итогам месяца или (в случае необходимости срочного принятия мер) оформляются в виде Распоряжения с назначением ответственных и сроков исполнения. Контроль за выполнением принятых решений осуществляется в установленном в НОАП «СпецНК» порядке. Назначенные корректирующие действия и оценка их эффективности регистрируются ответственным за качество в протоколе «Выполнение корректирующих действий».

С целью повышения эффективности процедуры аттестации, ответственный за аттестацию по завершении заседания аттестационной комиссии, после объявления результатов, передает в пользование каждой группе специалистов «Книгу отзывов и предложений», чтобы каждый желающий мог внести в «Книгу отзывов и предложений» свой отзыв, позитивный или негативный, об оказанной услуге по аттестации. Зарегистрированные отзывы и предложения анализируются ответственным за качество. Результаты анализа представляются Руководителю НОАП по итогам месяца и при ежегодном анализе функционирования СМК, вместе с данными об эффективности выполнения корректирующих действий по итогам жалоб.

Жалобы, апелляции принимаются в виде официальных писем, где указаны:

1. Наименование организации.
2. Ф.И.О. подателя жалобы, апелляции с контактным телефоном, электронным адресом, почтовым адресом (для обеспечения обратной связи).
3. Текст жалобы, апелляции, в котором изложена причина возникновения жалобы, апелляции

по электронной почте [ooospecnk@yandex.ru](mailto:ooospecnk@yandex.ru) или по почтовому адресу: 426049,

г. Ижевск, ул. Гагарина, 49б, оф.7