**Содержание:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Назначение и область применения | 3 |
| 2. Нормативные ссылки | 3 |
| 3. Требования к процессу «Процедура рассмотрения апелляций и жалоб» и порядок его выполнения | 3 |
| 3.1. Общие положения | 3 |
| 3.2. Поступление жалоб, претензий и апелляций | 3 |
| 3.3. Состав Комиссии по апелляциям | 4 |
| 3.4. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям | 4 |
| 3.5. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций | 5 |
| 4. Ответственность | 6 |
| Приложение 1. Форма журнала регистрации апелляций | 7 |
| Приложение 2.Форма решения Комиссии по апелляции | 8 |
| Лист регистрации изменений | 9 |

**1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1. Настоящая инструкция устанавливает основные требования и процедуру рассмотрения жалоб, претензий и апелляций на действия сотрудников и экзаменаторов Экзаменационного центра (далее – ЭЦ) АНО ДПО «СУЦ «ОСНОВА» по вопросам проведения квалификационных (аттестационных) экзаменов персонала в области неразрушающего контроля (далее – НК) в соответствие с требованиями ПБ 03-440-02 «Правила аттестации персонала в области неразрушающего контроля».

1.2. При разработке настоящей инструкции (процедуры) учтены требования «Руководство по качеству Экзаменационного центра по аттестации персонала в области неразрушающего контроля».

1.3. Эффективное решение по жалобам и апелляциям является важным средством защиты от ошибок для ЭЦ и заявителей для допуска к аттестации специалистов НК I и II уровней. Конфиденциальная информация в деятельности по проведению квалификационных (аттестационных) экзаменов персонала в области НК защищена, когда процесс рассмотрения жалоб и апелляций является правильным.

1.4. Инструкция является внутренним нормативным документом организации ЭЦ и распространяется на все подразделения организации, деятельность которых в той или иной мере связана с направлением деятельности ЭЦ, и является обязательной к исполнению для всего персонала ЭЦ и работников других подразделений организации, причастных к деятельности ЭЦ.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

## 2.1. Настоящая инструкция разработана с учетом следующих нормативных документов:

## - ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования».

2.2. В настоящей инструкции использованы следующие сокращения:

СМК - система менеджмента качества;

НОАП - Независимый орган по аттестации (сертификации) персонала;

ЭЦ - экзаменационный центр.

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ «ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ АППЕЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ» И ПОРЯДОК ЕГО ВЫПОЛНЕНИЯ**

**3.1. Общие положения**

3.1.1. Обязательными при процессе рассмотрения жалоб и апелляций являются следующие требования:

- описание процесса рассмотрения апелляций и жалоб должно предоставляться всем заинтересованным сторонам по запросу;

- при получении жалобы ЭЦ должен подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по проведению квалификационных (аттестационных) экзаменов персонала в области НК, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение;

- ЭЦ должен нести ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций;

- анализ и решение по жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям.

**3.2. Поступление жалоб, претензий и апелляций**

3.2.1. Жалобы, претензии и апелляции принимаются для рассмотрения в письменном виде.  В исключительных случаях, возможно рассмотрение устных жалоб и претензий.

К жалобам, претензиям и апелляциям заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

3.2.2. В случае поступления жалобы, претензии и апелляции (далее по тексту – апелляции), руководитель ЭЦ:

- организует их рассмотрение в установленном настоящей инструкцией порядке;

- обеспечивает предоставление ответа заинтересованным лицам;

- при необходимости организует разработку и выполнение корректирующих мероприятий в целях устранения причин возникновения несоответствующей продукции (работы), а также причин появления несоответствий процессов, процедур, документации, выявляемых при функционировании СМК, с тем, чтобы исключить их возможное повторение.

3.2.3. Порядок применения корректирующих действий разработан в соответствии с требованиями «Корректирующие и предупреждающие действия».

3.2.4. Рассмотрение апелляций происходит в следующей последовательности:

- регистрация апелляции;

- ознакомление руководства с апелляцией;

- назначение комиссии по апелляциям;

- рассмотрение апелляции комиссией;

- анализ и принятие решения об удовлетворении или неудовлетворении апелляции;

- документальное оформление решения;

- информирование о принятом решении заявителя.

3.2.5. Апелляция регистрируется в порядке, установленном «Управление документами ЭЦ, документацией СМК» для входящей корреспонденции в «Журнале регистрации решений комиссий по апелляциям» по форме Приложения № 1 настоящей инструкции.

**3.3. Состав Комиссии по апелляциям**

3.3.1. Комиссия по рассмотрению апелляций (далее по тексту - Комиссия по апелляциям) формируется на основании приказа руководителя ЭЦ, издаваемого не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации апелляции.

3.3.2. Комиссия по апелляциям считается созданной с момента издания директором приказа о ее создании и прекращает свои полномочия после принятия решения в соответствие с целями создания.

3.3.3. При рассмотрении поставленных перед ней вопросов и принятии решения Комиссия по апелляциям руководствуется документами, устанавливающими правила и требования по проведению оценки соответствия персонала в области НК.

3.3.4. Состав Комиссии по апелляциям определяется руководителем ЭЦ, и должен состоять из следующих лиц:

- руководителя организации ЭЦ;

- руководителя ЭЦ;

- экзаменатора, не имеющего отношение к предмету апелляции.

3.3.5. При рассмотрении апелляции может приглашаться экзаменатор ЭЦ и иные лица, участвовавшие в процедуре проведения квалификационных (аттестационных) экзаменов персонала в области НК, для получения пояснений.

В случае невозможности включения в состав Комиссии экзаменатора ЭЦ в состав комиссии по апелляциям включаются экзаменаторы сторонних организаций.

**3.4. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям**

3.4.1. Основными функциями Комиссии по апелляциям являются:

- разрешение спорных вопросов в связи с подтверждением результатов квалификационных (аттестационных) экзаменов;

- разрешение спорных вопросов в связи с аннулированием результатов квалификационных (аттестационных) экзаменов;

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций и по результатам работы комиссии по обеспечению независимости и беспристрастности ЭЦ.

3.4.2. В обязанности Комиссии по апелляциям входят:

- рассмотрение апелляций заявителей по вопросам, связанным с работами по проведению квалификационных (аттестационных) экзаменов персонала в области НК;

- доведение решений до заинтересованных сторон;

- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в вышестоящую инстанцию (Независимый орган по аттестации персонала - НОАП);

- запрос у заявителя, руководителя ЭЦ, НОАП, иных организаций дополнительных материалов, необходимых для рассмотрения претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях комиссии представителей заявителя;

- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;

- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных заявителем в НОАП.

**3.5. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций**

3.5.1. Апелляция рассматривается в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации апелляции.

Комиссия по апелляциям принимает решение по апелляциям простым большинством голосов.

3.5.2. По итогам заседания секретарь Комиссии по апелляциям составляет протокол заседания, включающий дату проведения, список присутствующих, повестку дня заседания, обсуждение апелляции, а также рекомендуемое решение вопроса апелляции.

Протокол подписывается председателем и секретарем комиссии. Результаты рассмотрения апелляции оформляются в виде проекта решения по форме Приложения 2 настоящей инструкции.

3.5.3. В течение трех рабочих дней секретарь направляет комплект документов по апелляции (оригиналы апелляции, протокол заседания Комиссии по апелляциям, проект решения по апелляции) руководителю НОАП для рассмотрения и принятия окончательного решения по вопросу апелляции.

3.5.4. Все зарегистрированные апелляции в течение трех рабочих дней передаются в Апелляционную комиссию НОАП, которая принимает решение об их обоснованности.

3.5.5. В случае признания апелляции необоснованной секретарь Апелляционной комиссии НОАП в течение пяти рабочих дней готовит ответ лицу, направившему апелляцию, с уведомлением об отказе в рассмотрении апелляции с обоснованием причин этого отказа.

3.5.6. О результатах рассмотрения апелляции НОАП информирует ЭЦ в течение пяти рабочих дней. К письму прилагаются копии протокола заседания Апелляционной комиссии и утвержденное руководителем НОАП решение по апелляции.

3.5.7. Решение по апелляции направляется заявителю не позднее 15 рабочих дней с момента принятия этого решения с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Копия решения и протокола передается на хранение ответственному по качеству.

3.5.8. При несогласии заявителя с решением, принятым комиссией по апелляциям, он может, уведомив комиссию по апелляциям, обратиться с жалобой на решение по апелляции в надзорный орган.

3.5.9. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа СМК ЭЦ со стороны руководства, включается в отчет к анализу СМК руководством.

3.5.10. Члены Комиссии по апелляции ЭЦ обязаны обеспечивать беспристрастность и объективность принятия комиссией решений, исключать конфликт интересов, обеспечивать конфиденциальность информации, в том числе поступающей от третьих лиц, в соответствии с правилами, утвержденными организацией ЭЦ.

3.5.11. Решение Комиссии по апелляциям и выявленные несоответствия в работе ЭЦ должны быть зарегистрированы в «Журнале регистрации решений комиссий по апелляциям» по форме Приложения 1 настоящей инструкции.

3.5.12. Выявленные несоответствия в работе устраняются в течение 30 дней с момента принятия решения Комиссией по апелляциям.

3.5.13. Результаты устранения выявленных несоответствий регистрируются в «Журнале регистрации решений Комиссий по апелляциям».

3.5.14. Руководитель организации ЭЦ обязан назначить ответственное лицо за устранение выявленных несоответствий и контролировать выполнение действий по устранению выявленных несоответствий.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

4.1. Руководитель организации ЭЦ несет ответственность за организацию деятельности комиссии по апелляциям и выполнение действий по устранению выявленных несоответствий.

4.2. Члены комиссии по апелляциям несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной заявителем.

4.3. Представитель руководства по качеству - ответственный по качеству:

- устанавливает общие требования к процессу рассмотрения апелляций и жалоб в ЭЦ;

- несет ответственность за контроль выполнения требований настоящей инструкции.

**Приложение 1**

**Форма журнала регистрации апелляций**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата | Наименование  организации (Ф.И.О. лица), подавшей (его) апелляцию.  Адрес, телефон, ответственное  лицо | Содержание апелляции | Решение  дата, №,  краткое  содержание | Дата  оповещения  аппелянта |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

**Приложение 2**

**Форма решения Комиссии по апелляции**

**РЕШЕНИЕ КОМИССИИ**

Комиссия по апелляции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование подразделения организации

рассмотрела апелляцию №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

по вопросу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

представленную\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование организации (Ф. И. О. лица), подавшей (его) апелляцию

и приняла решение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель

организации ЭЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Фамилия И. О./

подпись

Председатель

Комиссии по апелляциям \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Фамилия И. О./

подпись

Члены Комиссии по апелляциям

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Фамилия И. О./

подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Фамилия И. О./

подпись