

## 17 Порядок розгляду скарг і апеляцій

У випадку незгоди претендента на одержання сертифіката компетентності чи зовнішніх організацій з діями чи висновками атестаційної комісії ОСП УАЯ про недоцільність видачі (підтвердження) сертифіката компетентності, існує можливість звернутися до директора ОСП УАЯ або Апеляційної комісії для оскарження цих рішень (дій).

Усі скарги, що надійшли, реєструються (РЖ-04). До розгляду з метою визначення можливості зміни прийнятого спочатку рішення приймаються тільки такі звернення, що вказують на:

- недотримання (неналежне дотримання) фахівцями, що займаються сертифікацією персоналу, установленого порядку і правил процедури сертифікації, що могли привести до одержання необ'єктивних результатів;

- обставини, що не виключають можливості стороннього впливу на членів екзаменаційно-атестаційної комісії (ЕАК) і тому ставлять під сумнів незалежність і неупередженість дій, об'єктивність отриманих результатів.

Апеляції, що вказують на некоректність, неправомірність дій членів ЕАК чи перевищення ними своїх повноважень, можуть бути підставою для перегляду прийнятого спочатку рішення за результатами роботи.

Апеляції можуть стати основою для аналізування діяльності персоналу, що проводить сертифікацію і оцінювання можливості його подальшого залучення до наступних робіт в області сертифікації персоналу.

Апеляційна комісія створюється з членів Керуючої Ради (склад зазначений у документі Ф-04) для розгляду апеляційних скарг заявників щодо дій з проведення сертифікації персоналу і проведення контролю відповідності сертифікованого персоналу встановленим вимогам, включаючи:

- рішення спірних питань між заявником і ОСП УАЯ, у зв'язку з відмовленням видати сертифікат компетентності;
- розгляду скарг заявників на неправомірні дії фахівців під час проведення сертифікації персоналу чи контролю відповідності сертифікованого персоналу встановленим вимогам;
- рішення спірних питань між заявником і ОСП УАЯ, у зв'язку з анулюванням виданого сертифіката компетентності.

Апеляційна комісія у своїй роботі керується документом ДП ОСП 15 “Положення про апеляційну комісію ОСП УАЯ”.

ТОВ «ОСП УАЯ»	НУЯ ОСП	Дата видання: 03.03.2020 р.
		Реєстраційний номер: К

Необхідною умовою для розгляду і прийняття дій за скаргою приймається письмове зобов'язання позивача надати можливість доступу призначеної комісії до будь-якої інформації, що є необхідною для об'єктивного рішення по суті питання.

У залежності від результатів контрольного оцінювання (іспитів) Апеляційна комісія вирішує: або затвердити первинні (негативні) висновки ЕАК, або прийняти рішення про видачу сертифіката компетентності чи його підтвердження.

Рішення Апеляційної комісії (Ф-42) реєструється (РЖ-05) і не пізніше, ніж через місяць після реєстрації апеляційної скарги, направляється письмово заявнику.

Усі дії щодо розгляду скарг фіксуються в протоколах засідання Апеляційної комісії (Ф-43) і реєструються в РЖ-06.

У випадку отримання інших видів скарг інформація про неї заноситься в журнал РЖ-04. Отримана скарга аналізується директором та/або заступником директора ОСП УАЯ.

Проводиться аналіз того, чи відноситься скарга до компетенції ОСП УАЯ і надається лист-підтвердження. ОСП УАЯ за можливості, повідомляє заявника про стан її розгляду та прийняття рішення.

Якщо скарга прийшла на сертифіковану особу, ОСП УАЯ повідомляє про це сертифіковану особу.

При необхідності розробляється та виконується відповідний План корекцій та коригувальних дій.

Оскільки процес розгляду скарги пов'язаний із заявником та об'єктом оскарження, ОСП УАЯ дотримується конфідентційності.

Рішення, яке озвучується заявнику, приймається, переглядається та затверджується працівниками ОСА УАЯ, які не пов'язані з об'єктом оскарження.