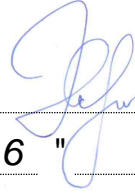


УТВЕРЖДАЮ:

Директор АЦНК  
ЧАО «ПТП «Укрэнергочормет»



Н.Ф. Хорло

" 16 " 04



2014 г.

Система качества  
Аттестационного центра по неразрушающему контролю  
ЧАО «ПТП «Укрэнергочермет»

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И  
АПЕЛЛЯЦИЙ

СК (АЦНК) Р-09-14

г. Харьков  
2014 г.

Разработал	 Подпись	Похваленный М.В. Фамилия, имя, отчество	15.04.14 Дата	Редакция № 1 Экземпляр №
Проверил	 Подпись	Сергеева Н.А. Фамилия, имя, отчество	15.04.14 Дата	Страница № 1 Стр. всего 7

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
5	ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ .....	4
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	6
	ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	7

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий документ устанавливает порядок рассмотрения жалоб и апелляций, предъявляемых Аттестационному центру неразрушающего контроля ЧАО «ПТП «УКРЭНЕРГОЧЕРМЕТ» (далее по тексту – АЦНК).

## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем документе использованы ссылки на следующие документы:

- ДСТУ ISO 9001:2009 Системы управления качеством. Требования.

## 3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Апелляция – несогласие Заказчика (кандидата) с результатами квалификационных экзаменов (сертификации), которое подразумевает пересмотр решения.

Жалоба – выражение неудовлетворенности качеством выполненных работ АЦНК либо отдельными лицами, принимавшими участие в процедуре экзамена, с ожиданием ответа.

В тексте также применены термины согласно **ISO 9712, НПАОП 0.00-1.63-13.**

## 4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Жалобы и апелляции на действия АЦНК и другая полученная информация о несоответствиях собирается и обрабатывается для выявления и устранения причин и условий, порождающих факты несоответствий, чтобы исключить их повторение.

3.2 Рассмотрению подлежат только жалобы и апелляции, переданные в письменном виде.

3.3 Работа по рассмотрению жалоб и апелляций включает:

- учет предъявляемых жалоб и апелляций;
- рассмотрение жалоб и апелляций;
- проведение мероприятий для предотвращения повторения;
- составление ответов на жалобы и апелляции.

## 5 ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ

5.1 До истечения 1-го месяца с момента сдачи квалификационного экзамена Заказчик (кандидат) имеет право подать апелляцию на пересмотр какого-либо решения принятого АЦНК или выразить свое недовольство в форме жалобы относительно действий АЦНК.

5.2 Апелляция или жалоба подается в письменном виде и подписывается заявителем, а также может направляться по почте или вручается лично.

5.3 В случае поступления апелляции или жалобы ответственный за делопроизводство и ведение архива регистрирует ее как входящий документ в установленном порядке и передает ее ответственному за систему качества.

5.4 Ответственный за систему качества регистрирует полученную жалобу или апелляцию в Журнале регистрации жалоб и апелляций и передает ее коммерческому директору ЧАО «ПТП «УКРЭНЕРГОЧЕРМЕТ».

5.5 Жалоба или апелляция должна быть рассмотрена не позднее 1-го месяца со дня регистрации в АЦНК.

5.6 Коммерческий директор ЧАО «ПТП «УКРЭНЕРГОЧЕРМЕТ» формирует апелляционную комиссию.

5.7 Апелляционная комиссия специально создается для каждого конкретного случая.

5.8 При формировании апелляционной комиссии для рассмотрения жалобы или апелляции придерживаются следующих требований:

- комиссия должна состоять не менее чем из 3-х человек;
- специалисты, которые входят в состав комиссии, должны быть компетентными в вопросах, относительно которых подана апелляция или жалоба;
- специалисты, которые входят в состав комиссии, не должны иметь личной заинтересованности в результатах рассмотрения апелляции или жалобы.

5.9 Ответственный за систему качества по указанию коммерческого директора ЧАО «ПТП «УКРЭНЕРГОЧЕРМЕТ» извещает членов апелляционной комиссии о времени заседания и организывает его.

5.10 Если апелляционная комиссия определит, что жалоба или апелляция необоснованная, то податель должен быть уведомлен об этом в письменном виде.

5.11 В случае если апелляционная комиссия подтвердит обоснованность жалобы или апелляции, то податель должен быть уведомлен об этом в письменном виде и может быть принято решение о необходимости проведения более тщательного расследования с целью нахождения возможного решения.

5.12 Процесс подачи апелляций и жалоб, рассмотрение и принятие решений организован таким образом, чтобы заинтересованные стороны могли убедиться в отсутствии дискриминационных действий в отношении подателя.

5.13 Результаты рассмотрения апелляционной комиссией и выяснения причин протоколируются.

5.14 Апелляционная комиссия составляет отчет с описанием принятых решений о мероприятиях по данному обращению, с учетом результатов работы с предшествующими подобными апелляциями и жалобами.

5.15 Податель апелляции или жалобы должен быть официально проинформирован о решении апелляционной комиссии в письменном виде не позднее 2-х недель от окончания расследования.

5.16 Результаты проверки апелляции или жалобы рассматриваются директором АЦНК.

5.17 Если в результате рассмотрения апелляции или жалобы выявлены недостатки деятельности АЦНК, директор АЦНК обеспечивает организацию проведения мероприятий по их устранению и при необходимости обеспечивает внесение изменений в документы системы качества АЦНК.



