

## Выписка из «Регламента

### Проведения аттестации персонала в области неразрушающего контроля в Независимом органе по аттестации персонала» ООО «Ассоциация ВАСТ»

#### 14.3 Порядок подачи и рассмотрения жалоб.

Физическое лицо или организация имеет право выразить недовольство в форме жалобы по следующим вопросам:

- по отношению к деятельности НОАП;
- на действия аттестованного специалиста, нарушившего требования нормативно-технической документации при осуществлении работ на опасных производственных объектах;

Жалобы принимаются для рассмотрения в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме на имя руководителя НОАП.

В жалобе Заявитель должен указать свои данные, адрес, изложить суть обращения, причины возражений в отношении решения НОАП или описать суть спорного вопроса. К обращению должны быть приложены документы, подтверждающие обоснованность заявления.

Все поступившие в НОАП жалобы регистрируются и передаются для рассмотрения руководителю НОАП, который изучает суть проблемы и принимает решение о признании обоснованности жалобы. Письмо о признании/непризнании претензии должно быть направлено ее предъявителю не позднее пяти рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае получения жалобы на аттестованного специалиста НОАП в течение 5 рабочих дней извещает об этом данного специалиста.

Для рассмотрения жалобы руководитель НОАП формирует комиссию, состоящую из персонала, не имеющего отношения к предмету жалобы.

На процесс рассмотрения жалоб распространяются требования конфиденциальности, как в отношении подателя, так и в отношении предмета жалобы, НОАП несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации, относящейся к жалобе.

Жалоба должна быть рассмотрена, в течение 5 дней, ответственными за ее рассмотрение лицами и по результатам проведенного расследования подготовлен письменный отчет предъявителю претензии с решением об ответных действиях по жалобе.

Ответ должен быть подготовлен не позднее 15 дней с даты регистрации жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы и принятому по ней решению предпринимаются соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.

Предъявителю претензии по окончании процесса ее рассмотрения НОАП направляет письменное уведомление об окончании процесса и предпринятых корректирующих действиях.

НОАП согласовывает с заказчиком/держателем удостоверения и предъявителем жалобы возможность разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения (для соблюдения требований к конфиденциальности полученной информации).

Повторное обращение с жалобой может быть оставлено без рассмотрения, если оно не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались и Заявителю был дан ответ.