



**ОРГАН ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ У ГАЛУЗІ
НЕРУЙНІВНОГО КОНТРОЛЮ
(ОСП «УкрНДІНК»)**

ПОЛІТИКА ОСП «УкрНДІНК» ЩОДО РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ.

ОСП гарантує об'єктивне та оперативне вирішення порушених питань у скаргах, претензіях, апеляціях та усунення причин, що привели до їх появи.

Вся інформація та матеріали, що отримані під час процедури розгляду скарг, претензій та апеляцій - є конфіденційними. Дія принципу конфіденційності не обмежена у часі.

Якщо питання, порушені у скарзі, пов'язані з професійною діяльністю сертифікованого в ОСП «УкрНДІНК» фахівця з НК або з діяльністю персоналу АЦНК/НЦНК, то копія такої скарги, разом із запитом на підтвердження або спростовання надсилається на сертифіковану особу або АЦНК/НЦНК.

Скарги, апеляції та претензії щодо рішення та до діяльності (або бездіяльності) працівників ОСП або залученого до процесу сертифікації персоналу, а також до професійної діяльності фахівців з НК, сертифікованих в ОСП "УкрНДІНК", можуть бути надіслані в ОСП поштою, кур'єрською доставкою або електронним листом.

Скарги, претензії, рекламації або апеляції на діяльність або бездіяльність ОСП «УкрНДІНК» може подати будь-яка організація чи особа (юридична або фізична особа).

До розгляду не приймаються анонімні претензії, тобто претензії, в яких не зазначено прізвище, ім'я, по-батькові позивача, його адреса.

Термін розгляду скарги становить 15 днів з моменту отримання скарги ОСП. Якщо у цей термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник ОСП визначає необхідні терміни для розгляду скарги, про що повідомляють позивача.

Для розгляду скарги створюється комісія із персоналу ОСП та/або ПрАТ «УкрНДІНК» екзаменаторів та залучених фахівців, компетентних в питаннях, порушених у скарзі. При формуванні комісії для розгляду скарги, керівник ОСП та/або вище керівництво ПрАТ «УкрНДІНК» аналізують, враховують та зводять до мінімуму ризику, щодо виникнення конфліктів інтересів.

Апеляції, стосовно рішень ОСП щодо сертифікації фахівців з НК, а також рішень та висновків, пов'язаних з діяльністю атестаційних центрів системи сертифікації ОСП «УкрНДІНК» передаються на розгляд процедурному комітету

(ПК).

ОСП несе відповідальність за отримання та перевірку даних, необхідних для прийняття рішення з питань, порушених у скарзі.

Позивач несе відповідальність за повноту та актуальність наданої інформації. Позивач повинен бути готовим співпрацювати з членами комісії, ПК, керівником ОСП або вищим керівництвом ПрАТ «УкрНДІНК» та надавати їм всю необхідну інформацію та підтверджуючі матеріали і, за необхідністю, готовим бути присутнім на засіданні комісії з розгляду питань, порушених у його скарзі.

Процес розгляду скарги містить такі етапи:

- реєстрація скарги;
- опрацювання скарги;
- коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);
- повідомлення позивача про результати опрацювання скарги;
- документування процесу розгляду скарги.

При отриманні скарги та її попереднього аналізу, позивачеві надається лист-підтвердження або відмова у розгляді скарги.

Керівник ОСП «УкрНДІНК»



А.В. Опанасенко