



ШКОЛА ДЕФЕКТΟΣКОПИИ

ИНН 7017197541 / КПП 701701001
ОГРН 1077017036227
Р/счет 40702810204000008296
Сибирский ф-л ПАО «Промсвязьбанк»
БИК 045004816

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АТТЕСТАЦИОННЫЙ
РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СПЕЦИАЛИСТОВ НЕРАЗРУШАЮЩЕГО КОНТРОЛЯ»
(ООО «АРЦ НК»)**

Юридический адрес: 634009, г. Томск, ул. Большая Подгорная, 52
Почтовый адрес: 634034, г. Томск, ул. Котовского 26, а/я 485
тел. (3822) 60-16-98, 60-16-68 факс (3822) 60-16-88
е-mail: info@arcnk.ru, <http://arcnk.pф>

Порядок рассмотрения апелляций и жалоб

НОАП ООО «АРЦ НК» заявляет, что осознает важность добросовестного отношения к своей деятельности при работе с Заказчиком (где Заказчик – организация или частное лицо, обратившиеся с заявкой на проведение аттестации), и обязуется принимать независимые и беспристрастные решения, опираясь на порядок рассмотрения апелляций, спорных вопросов, претензий и жалоб в случае их возникновения при проведении работ НОАП ООО «АРЦ НК».

Процедура рассмотрения апелляций и жалоб Заказчика в отношении деятельности НОАП ООО «АРЦ НК» предназначена для удовлетворения потребностей Заказчика и улучшения качества деятельности НОАП ООО «АРЦ НК».

Порядок рассмотрения апелляций и жалоб базируется на выполнение требований п.8.2.1, 8.2.3, 9.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 9.8, 9.9 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17024-2017 и СДА-13-2009.

Требования соблюдения данного порядка обязательны для всех подразделений/структурных единиц, должностных лиц и сотрудников НОАП ООО «АРЦ НК».

НОАП ООО «АРЦ НК» обязуется регулярно анализировать, документировать и устранять или минимизировать потенциальные конфликты интересов, возникающие вследствие его деятельности на всех этапах аттестации (сертификации персонала).

Порядок рассмотрения апелляций и жалоб следующий:

1. Реализация процедуры рассмотрения апелляций и жалоб предусматривает: прием апелляции, жалобы на бумажном носителе или по электронной почте, регистрацию и рассмотрение каждой апелляции/жалобы, принятие своевременных мер в отношении каждой апелляции/жалобы;
2. Подача апелляции, жалобы осуществляется на бумажном носителе или сообщением по электронной почте и регистрируется в журнале входящей корреспонденции ООО «АРЦ НК».

Апелляция/жалоба должна быть оформлена в виде официального письма и содержать:

- наименование организации;



ШКОЛА ДЕФЕКТΟΣКОПИИ

ИНН 7017197541 / КПП 701701001

ОГРН 1077017036227

Р/счет 40702810204000008296

Сибирский ф-л ПАО «Промсвязьбанк»

БИК 045004816

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АТТЕСТАЦИОННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СПЕЦИАЛИСТОВ НЕРАЗРУШАЮЩЕГО КОНТРОЛЯ» (ООО «АРЦ НК»)

Юридический адрес: 634009, г. Томск, ул. Большая Подгорная, 52

Почтовый адрес: 634034, г. Томск, ул. Котовского 26, а/я 485

тел. (3822) 60-16-98, 60-16-68 факс (3822) 60-16-88

е-mail: info@arcnk.ru, <http://arcnk.pф>

- Ф.И.О. подателя апелляции/жалобы;
- номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ подателю;
- номер удостоверения (сертификата) (если жалоба/претензия касается аттестации персонала);
- апелляция должна содержать обоснование или описание сути претензии, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в ней.

2. Первичное рассмотрение апелляции, претензии проводится директором НОАП ООО «АРЦ НК» или его заместителем.

3. По результатам первичного рассмотрения жалобы/апелляции собирается Комиссия по апелляциям, в состав которой входят директор, уполномоченный по качеству, руководитель направления оказанной услуги. В состав комиссии привлекаются незаинтересованные стороны (представители других подразделений) для обеспечения беспристрастности принимаемых решений.

4. Срок рассмотрения поступившей рекламации не превышает 1 месяц. Уполномоченный по качеству отслеживает соблюдение сроков рассмотрения жалоб и апелляций.

5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом установленной формы, где выносится окончательное решение по спорному вопросу.

6. Апеллирующей стороне по указанным в заявлении контактам предоставляется письменное решение по жалобе (апелляции) с объяснением принятых решений.

7. В случае несогласия предъявителя претензии/жалобы с решением комиссии, он может обратиться в Координирующий Орган с заявлением о повторном рассмотрении претензии (жалобы).

Каждая рекламация, претензия, жалоба, спорный вопрос рассматривается до полного удовлетворения сторон.

Обращения принимаются:

- по электронной почте: info@arcnk.ru;

- по почте на адрес: 634034, г. Томск, ул. Котовского, 26, а/я 485.

Директор ООО «АРЦ НК»

О.А. Сидуленко

