



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, обратившаяся с заявкой на проведение оценки соответствия), 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, а также требований Единой системы оценки соответствия.

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, регистрацию и рассмотрение каждой апелляции, жалобы, принятие своевременных мер в отношении каждой апелляции, жалобы;
2. Подача апелляции, жалобы осуществляется на бумажном носителе и регистрируется в системе поступающей документации НОАП ООО «АРЦ НК»;
2. Первичное рассмотрение апелляции, претензии проводится директором НОАП ООО «АРЦ НК» или его заместителем.
3. Собирается Комиссия по апелляциям, в состав которой входят директор, уполномоченный по качеству, руководитель направления оказанной



услуги, сотрудники, которые были привлечены к работам. В состав комиссии привлекаются незаинтересованные стороны (представители других организаций) для обеспечения беспристрастности принимаемых решений.

4. Назначается срок рассмотрения поступившей рекламации, обычно не превышающий 1 месяца. 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 предоставляется письменное решение по жалобе (апелляции) с объяснением принятых решений.

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

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

Директор ООО «АРЦ НК»



О.А. Сидуленко