

Ця політика Органу з сертифікації персоналу ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» (ОСП) встановлює дії органу щодо оскарження рішень щодо сертифікації та розгляду скарг.

1. Подання скарги або апеляції на діяльність ОСП може здійснити будь-яка організація чи особа (юридична або фізична особа). До розгляду не приймаються анонімні звернення, які не містять ідентифікацію особи, яка направила звернення та її адресу і телефон.

ОСП повинен дотримуватися конфіденційності при розгляді будь-яких скарг та апеляцій та гарантує об'єктивне та оперативне вирішення порушених питань у скаргах та апеляціях та усунення причин, що привели до їх появи.

2. Заявник має право:

- опротестувати рішення щодо результатів робіт за його заявкою на сертифікацію персоналу;

- оскаржити рішення про недоцільність проведення його перевірки та оцінки, про відмову у видачі йому сертифіката;

- оскаржити рішення про призупинення, скасування сертифіката, або скорочення галузі сертифікування;

- опротестувати заходи, які застосовуються до нього за результатами робіт із нагляду за сертифікованим персоналом;

- виразити незадоволеність діяльністю (або бездіяльністю) працівників ОСП або залученого до процесу сертифікації персоналу.

Звернення також може надходити від будь-якої особи чи організації щодо незадоволеності професійною діяльністю сертифікованої особи.

3. У разі оскарження будь-якого рішення, ухваленого ОСП, заявником (сертифікованою особою) подається апеляція. Письмова апеляція повинна містити обґрунтування незгоди з одержаним рішенням.

Органом з сертифікації персоналу створюється апеляційна комісія для розгляду спірних питань із персоналу ОСП, екзаменаторів та залучених фахівців, компетентних в питаннях, порушених апеляції. При формуванні комісії для розгляду апеляції, керівник ОСП аналізує, враховує та зводить до мінімуму ризику, щодо виникнення конфліктів інтересів та неупередженості.

Під час прийняття рішення за поданою апеляцією мають бути присутні тільки члени апеляційної комісії у повному складі. Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії.

Загальний термін робіт з розгляду апеляцій не повинен перевищувати одного місяця.

Подання апеляції не припиняє дії прийнятого рішення.

У разі незгоди з рішенням заявник має право звернутися до комісії з Апеляцій спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності (Мінекономіки), протягом десяти днів з дня одержання рішення апеляційної комісії або безпосередньо до суду згідно з чинним законодавством.

4. У разі опротестування заходів, які застосовуються ОСП до сертифікованих осіб, незадоволеності діяльністю (або бездіяльністю) працівників ОСП або залученого до процесу сертифікації персоналу або професійною діяльністю сертифікованої особи до ОСП подається скарга.

Орган з сертифікації персоналу реєструє отриману скаргу та надає заявнику інформацію про стан її розгляду та ухвалене рішення. Термін розгляду звернень становить не більше 1 місяця з моменту її отримання ОСП. Якщо у цей термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник ОСП визначає необхідні терміни для розгляду скарги, про що повідомляють позивача.

За результатами розгляду скарги може бути прийнято рішення про проведення коригувальних дій. Рішення, яке озвучується заявнику, приймається, переглядається та затверджується працівниками, не пов'язаними із об'єктом оскарження.