ООО «НЕРАЗРУШАЮЩИЙ КОНТРОЛЬ»
ИНН/КПП 6672224468/ 668601001
Р/С 40702810804000004393
в Уральском филиале АО «Райффайзенбанк»
БИК 046577906 К/С 30101810100000000906
Юр.адрес: 620091, Россия, г. Екатеринбург,
ул. Старых Большевиков, стр. 3Д, офис 407

УТВЕРЖДЕНО
приказом Генерального директора
ООО «СМК»
от 07 сентября 2026 № 18

Разработан на основе документа
НОАП-ДП-006 «Управление апелляциями и жалобами».

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ

Независимого органа по аттестации персонала (НОАП)
ООО «Неразрушающий контроль»
НОАП-ПР-001
Редакция № 1

Екатеринбург, 2026

Оглавление

1. Общие положения 3
2. Апелляция 3
3. Рассмотрение апелляции 3
4. Жалоба (претензия) 4
5. Корректирующие действия 5
6. Конфиденциальность 5
7. Заключительные положения 5

Лист регистрации изменений 6

Лист ознакомления 7

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок подачи и рассмотрения апелляций и жалоб на решения, принятые Независимым органом по аттестации персонала (НОАП) ООО «Неразрушающий контроль».

1.2. Правила разработаны в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 17024-2017 и СДА-05-2009 «Порядок рассмотрения апелляций».

1.3. Рассмотрение апелляций и жалоб осуществляется беспристрастно, объективно и в установленные сроки.

1.4. Лица, участвующие в рассмотрении апелляции или жалобы, не имеют конфликта интересов: не участвовали в проведении экзамена, не принимали обжалуемое решение, не являются родственниками заявителя, не имеют финансовой или иной заинтересованности в исходе рассмотрения.

2. Апелляция

2.1. Что можно обжаловать:

– отказ в допуске к квалификационному экзамену;
– отказ в выдаче квалификационного удостоверения;
– приостановление действия квалификационного удостоверения;
– аннулирование квалификационного удостоверения.

2.2. Срок подачи:

Апелляция подаётся в письменной форме на имя Руководителя НОАП в течение 30 календарных дней с момента получения кандидатом обжалуемого решения. Моментом получения считается дата, указанная в экзаменационной ведомости при подписании её кандидатом, либо дата получения письменного уведомления (в зависимости от того, что наступило раньше).

2.3. Как подать:

– лично в НОАП (письменно);
– почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
– в электронном виде с последующим предоставлением оригинала.

2.4. Что указать в апелляции:

– ФИО заявителя;
– контактные данные (телефон, e-mail, почтовый адрес);
– дату и номер обжалуемого решения (при наличии);
– суть апелляции с указанием причин несогласия;
– ссылки на документы или факты, подтверждающие позицию (при наличии);
– дату и подпись.

К апелляции могут прилагаться копии подтверждающих документов.

3. Рассмотрение апелляции

3.1. Регистрация:

Апелляция регистрируется в день поступления. Заявителю направляется уведомление о получении и регистрационном номере в течение 2 рабочих дней.

В регистрации может быть отказано только при нарушении срока подачи (п. 2.2). Об отказе заявитель уведомляется в письменной форме в течение 3 рабочих дней с указанием причины.

3.2. Комиссия по апелляциям:

В течение 5 рабочих дней с даты регистрации формируется Комиссия по апелляциям в составе не менее трёх человек, включая не менее одного внешнего независимого эксперта, не являющегося сотрудником ООО «Неразрушающий контроль». Состав утверждается приказом Генерального директора ООО «СМК».

Председатель комиссии назначается из числа членов комиссии. Члены комиссии не должны участвовать в проведении экзамена и принятии обжалуемого решения.

Комиссия не подчиняется Руководителю НОАП. Решения комиссии обязательны для исполнения НОАП.

3.3. Срок рассмотрения:

Комиссия рассматривает апелляцию в срок не более 14 рабочих дней с даты регистрации.

О дате, времени и месте заседания заявитель уведомляется не позднее чем за 5 рабочих дней. Заявитель имеет право присутствовать на заседании и давать пояснения. Неявка не препятствует рассмотрению.

3.4. Решение комиссии:

Комиссия принимает одно из следующих решений:

а) Признать апелляцию обоснованной — обжалуемое решение отменяется полностью или в части, НОАП обязан принять новое решение в соответствии с рекомендациями комиссии;

б) Признать апелляцию необоснованной — обжалуемое решение остаётся в силе;

в) Направить на дополнительное рассмотрение — с указанием обстоятельств, подлежащих проверке. Срок — не более 10 рабочих дней.

Решение направляется заявителю в письменной форме в течение 5 рабочих дней после заседания.

3.5. Дальнейшее обжалование:

Решение комиссии является окончательным для НОАП. Заявитель, не согласный с решением, имеет право обжаловать его в Наблюдательном совете системы СДА в порядке, установленном СДА-05-2009, или в судебном порядке.

3.6. Формы документов, применяемых при рассмотрении апелляции (заявление об апелляции, журнал регистрации апелляций, протокол заседания Комиссии по апелляциям), установлены в НОАП-ДП-006 «Управление апелляциями и жалобами».

4. Жалоба (претензия)

4.1. Что можно обжаловать:

– действия (бездействие) персонала НОАП при проведении аттестации;

– организацию процесса аттестации (неудобное время, некачественное помещение, задержки);

– качество обслуживания (некорректное обращение, отказ в предоставлении информации);

– нарушение сроков, установленных внутренними документами НОАП;

– иные обстоятельства, не связанные с пересмотром решения по аттестации.

4.2. Срок подачи:

Жалоба подаётся в течение 3 месяцев с момента, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав. Срок может быть восстановлен при наличии уважительных причин.

4.3. Как подать:

– устно (по телефону или при личном обращении) — с последующей регистрацией;

– письменно (на бумажном носителе или в электронном виде).

4.4. Рассмотрение:

Жалоба регистрируется в день поступления. Первичное рассмотрение проводится Руководителем НОАП в течение 3 рабочих дней.

Ответ заявителю направляется в письменной форме не позднее 10 рабочих дней с даты регистрации.

При признании жалобы обоснованной ответ содержит информацию о принятых мерах. При признании необоснованной — обоснование причин и разъяснение права на дальнейшее обжалование.

4.5. Дальнейшее обжалование:

Решение по жалобе, принятое Руководителем НОАП, может быть обжаловано Генеральному директору ООО «СМК» в течение 30 календарных дней с момента получения ответа.

5. Корректирующие действия

При признании апелляции или жалобы обоснованной НОАП инициирует корректирующие действия, которые могут включать:

– пересмотр ошибочного решения по аттестации;

– проведение повторного экзамена (при необходимости);

– переоформление квалификационного удостоверения;

– внесение изменений во внутреннюю документацию;

– дополнительное обучение персонала;

– изменение процедур для предотвращения повторения.

Информация о результатах корректирующих действий доводится до сведения заявителя (при его заинтересованности).

6. Конфиденциальность

Персональные данные заявителей и сведения, содержащиеся в апелляциях и жалобах, защищены в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и внутренними документами НОАП.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящие Правила носят информационный характер и не заменяют внутреннюю процедуру НОАП-ДП-006 «Управление апелляциями и жалобами». В случае расхождений приоритет имеет внутренняя процедура.

7.2. Актуальная редакция Правил размещена на сайте организации.