



**Міжгалузевий учбово-атестаційний центр
Інституту електрозварювання ім. Є.О. Патона
НАН України**



**Уповноважений Номінований Орган
з Кваліфікації Персоналу
зварювального виробництва**

**СИСТЕМА ЯКОСТІ
УНО з Кваліфікації
Персоналу зварювального виробництва**

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ
SKUAC (QP) R-112-2023**

Київ

РОЗРОБИВ: Міжгалузовий учбово-атестаційний центр Інституту електрозварювання ім. Є.О. Патона НАН України. Директор - Проценко Петро Прокопович.

РЕЦЕНЗЕНТ: Голова Виконавчого Комітету Консультативною Ради УНО, д.т.н., професор Фомічов Сергій Костянтинович.

УХВАЛЕНО: Консультативною Радою Уповноваженого Номінованого Органу з кваліфікації персоналу зварювального виробництва, 1 червня 2023 року.

Перше видання (ревізія 0).

Чинна з 1-го червня 2023 року.

ЗМІСТ

1. Призначення	4
2. Відповідальність	4
3. Вимоги та рекомендації	4
4. Вимоги та рекомендації	5

Даний документ визначає порядок розгляду скарг та апеляцій Уповноваженим Номінованим Органом з Кваліфікації Персоналу зварювального виробництва УНО (далі - УНО).

1. Призначення

Даний документ визначає методи, якими повинні реєструватись та розглядатись будь-які скарги та апеляції щодо Уповноваженого Номінованого Органу з Кваліфікації Персоналу зварювального виробництва УНО (далі - УНО).

2. Відповідальність

2.1. Голова Виконавчого Комітету Консультативної Ради УНО несе відповідальність за вирішення скарг та претензій на адресу УНО.

2.2. Відповідальний за систему якості УНО повинен реєструвати усі формально виставлені скарги та претензії на адресу УНО.

3. Вимоги та рекомендації

3.1. Дану процедуру застосовують до роботи із скаргами (внутрішніми та зовнішніми) і апеляціями, які надходять на адресу УНО.

3.2. Визначення:

Скарга: формальне виявлення незадоволення у зв'язку з роботою УНО.

Претензія: формальне виявлення незадоволення щодо рішення Виконавчого Комітету Консультативної Ради УНО, Екзаменаційної Комісії, атестаційних комісій.

Апеляційна комісія: робоча група, призначена Виконавчим Директором УНО для розгляду та визначення курсу дії щодо вирішення скарги або претензії. Група повинна мати голову, призначеного Виконавчим Директором УНО.

3.3. Скарги та претензії розглядають та реєструють тільки у випадку, коли вони передані у письмовому вигляді, у тому числі електронною поштою. Претензії стосовно результатів екзаменів мають бути подані не пізніше ніж за 4 тижні після екзамену. Виконавчий директор УНО у разі необхідності проводить валідацію особи, яка подає скаргу або претензію. Будь-які належно оформлені скарги та претензії повинні бути зареєстровані Відповідальним за Систему якості УНО у Журналі реєстрації скарг. При реєстрації необхідно вказати дату, загальний зміст скарги або претензії та її джерело. Також до журналу вносять інформацію щодо голови Апеляційної Комісії, тип рішення і дату повідомлення подавця скарги/ претензії щодо нього.

3.4. Апеляційна Комісія повинна складатися з не менш ніж 2 представників з числа персоналу та керівництва УНО, членів Виконавчого Комітету Консультативної Ради УНО,

Перше видання (Рев. 0) Чинне з 01.06.2023	Порядок розгляду скарг та апеляцій	SKUAC (QP) R 112-2023 Сторінка 4 із 6
--	------------------------------------	--

Екзаменаційної комісії. У разі розгляду претензії стосовно результатів екзамена, принаймні один із членів комісії має бути призначений з числа осіб, які не брали участь в його проведенні. Члені комісії повинні бути компетентними щодо предмету скарги/претензії, що надійшла, а також, вони не повинні мати приватного зацікавлення в результатах рішення скарги/претензії. У разі потенційного конфлікту інтересів член комісії повинен повідомити про Виконавчого Директора УНО.

3.5. Голова Апеляційної Комісії повинен надати Виконавчому Директору УНО звіт у письмовій формі щодо того, чи є скарга/претензія обґрунтованою, а також щодо можливостей оптимізації Системи якості УНО згідно неї. У такому разі Апеляційна Комісія проводить розслідування скарги/ претензії. Рішення розслідування у письмовій формі передається Виконавчому Директору УНО, який виносить остаточне рішення.

3.6. Якщо при розгляді скарги/апеляції були виявлені якийсь недоліки у роботі УНО, Виконавчий Директор УНО повинен розробити та вжити заходи щодо їх усунення, а також, у разі потреби, ініціювати внесення коректив до документів системи якості УНО.

3.7. Якщо визначено, що скарга/ претензія не необґрунтованими, Виконавчий Директор УНО повідомляє про це подавця скарги/ претензії у письмовому вигляді. Якщо подавець скарги/ претензії незадоволений рішенням, він має право вимагати від Голови Виконавчого Комітету Консультативної Ради УНО розгляду її на засіданні Консультативної Ради УНО. У такому випадку рішення Консультативної Ради УНО є остаточним.

3.8. Подавець скарги/претензії повинен бути повідомлений про рішення щодо неї у письмовому вигляді протягом 2 тижнів після засідання Апеляційної комісії.

Виконавчий Директор УНО повинен звітувати на засіданні Консультативної Ради УНО про кожну зареєстровану скаргу/ претензію.

3.9. Якщо подавець скарги/ претензії незадоволений рішенням, винесеним Апеляційною комісією, він має право наполягати на її повторному розгляді. У такому випадку він повинен подати заяву на ім'я Голови Консультативної Ради УНО. Скарга/ претензія буде розглянута на найближчому засіданні Консультативної Ради УНО. Рішення щодо скарги/ претензії, винесене на засіданні Консультативної Ради УНО є остаточним.

4. Порядок ведення

Документ може зберігатись в електронній формі із обов'язковим дублюванням.

Необхідні записи:

- Журнал реєстрації скарг/ претензій
- Скарги/ претензії
- Записи щодо розслідування
- Лист-повідомлення про рішення

РЕЄСТР ВНЕСЕНИХ ЗМІН

[illegible]