



**АНОО ДПО «СПиПК»**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ,  
ЖАЛОБАМ, ПРЕДЛОЖЕНИЯМ И ОТЗЫВАМ**

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**



**ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ И  
ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ,  
ЖАЛОБАМ, ПРЕДЛОЖЕНИЯМ И ОТЗЫВАМ**

**СТО-НОАП-018-2021**

Версия:

Дата введения: 01.12.2021

Дата изменения: 04.07.2022

<b>Разработано</b>		<b>Утверждено</b>	
<b>Должность:</b>	<i>Уполномоченный по качеству</i>	<b>Должность:</b>	<i>Руководитель НОАП</i>
<b>ФИО:</b>	Корягина А.В.	<b>ФИО:</b>	Егоров В.В
<b>Подпись:</b>		<b>Подпись:</b>	



## 1. Общие положения

Регламент рассмотрения и принятия решения по апелляциям, жалобам и предложениям поступающих в НОАП АНОО ДПО «ЦПиПК»

1.1 Регламент устанавливает порядок рассмотрения и принятия решения по апелляциям, жалобам и предложениям поступающих в НОАП АНОО ДПО «ЦПиПК» от физических и юридических лиц (далее Заявитель).

1.2. Основные термины, используемые в Регламенте:

1) обращение - изложенное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, жалоба, апелляция или отзыв.

2) предложение - рекомендации заявителя по совершенствованию и улучшению деятельности НОАП.

3) жалоба - просьба заявителя о восстановлении его нарушенных прав при выполнении работ в пределах компетенции НОАП, или законных интересов других лиц.

4) апелляция - обращение заявителя с целью пересмотра результатов сданных экзаменов.

5) отзыв – положительная и/или негативная оценка заявителя об оказанной услуге, предоставленной ему в НОАП.

## 2. Пределы действия Регламента.

2.1. Положения Регламента распространяются на обращения, полученные в письменной форме, по электронной почте, факсимильной связи.

2.2. Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые не касаются компетенции деятельности НОАП.

2.3. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации с момента поступления в журнале регистрации поступающих обращений, форма которого представлена в Приложении №1.

2.4. Обращение от юридического лица в обязательном порядке должно содержать наименование организации и фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ (уведомление) либо электронный адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа.

Обращение от физического лица должно в обязательном порядке содержать фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) либо электронный адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа.

Рекомендуемая форма обращения приведена в Приложении №2.

В случае если в письменном обращении не указана фамилия отправителя или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.



В случае, соблюдения требований оформления обращения – заявитель до истечения срока рассмотрения согласно данному регламенту (см. п. 4) получает подтверждение о получении и принятии в работу обращения. Заявитель может в любой момент получить информацию о ходе и результатах рассмотрения поданного обращения.

2.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается. Об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по согласованию с Руководителем НОАП направляется в архив НОАП.

2.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

2.7. Без рассмотрения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, а также, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

**Примечание:** Ответственность за всю организационную работу МК несет уполномоченный за ведение журнала поступивших обращений (секретарь Методического комитета, в его отсутствие (например, по причине болезни или отпуска) обязанность временного возлагается на другого из членов Методического комитета, назначаемого председателем комитета. (см. СТО-НОАП-009-2021)

### 3. Процесс ведения журнала

Журнал регистрации поступивших обращений ведется секретарем Методического комитета (подробнее см. п. 2. Примечание, а также СТО-НОАП-009-2021). Форма журнала представлена в Приложении №1.

Формат ведения: бумажный в специальной промаркированной папке (кроме журнала в ней также должны храниться оригиналы, либо сканы-копии обращений от заявителей)

Место хранения журнала: у секретаря Методического комитета (либо в случае его продолжительного отсутствия у временно исполняющего обязанности).

Период хранения: на протяжении всего периода использования (внесения записей об обращениях) и по завершении журнала полный цикл сертификации с момента последнего обращения.

На титульном листе должны быть следующие данные:

- Дата начала ведения — проставляется в день оформления журнала;
- Дата окончания — проставляется в день окончания (когда все ячейки для внесения данных об обращениях заполнены);



- Номер журнала — присваивается в соответствии с перечнем всех заведенных журналов НОАП,
- Ответственный за ведение (должность, ФИО, подпись),
- Ссылка на документ, в соответствии с которым разработан журнал (пример: разработано в соответствии с СТО-НОАП-018-2021 «Порядок приема, рассмотрения и принятия решений по апелляциям, жалобам, предложениям и отзывам»)

В журнале регистрации поступающих обращений указывается:

- порядковый номер записи в журнале, также является номером обращения, который присваивается после поступления обращения;
- дата обращения;
- тип обращения (апелляция, жалоба, предложение, отзыв) – ставится отметка в соответствующей ячейке;
- содержание обращения, в котором кратко отображается общая суть обращения;
- данные о заявителе (название организации / ФИО, адрес, e-mail, телефон);
- результаты рассмотрения обращения (дата решения, № протокола заседания, члены комиссии, принимавшие участие);
- подпись ответственного за внесение данных в журнал регистрации
- примечание - заполняется по необходимости

#### **4. Порядок приема и рассмотрения обращений.**

- НОАП обеспечивает конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех апелляций и жалоб
- НОАП несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.
- НОАП следит, чтобы к принятию решений в процессе рассмотрения жалоб и апелляций не был допущен персонал, имеющий отношение к обжалованному решению.
- Подача апелляций, рассмотрение и принятие решений по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям в отношении подателя апелляции.
- На процесс рассмотрения жалоб распространяются требования к конфиденциальности, как в отношении подателя, так и в отношении предмета жалоб

##### 4.1. Порядок рассмотрения апелляций.

4.1.1. В срок до истечения четырех недель с момента окончания процедуры сертификации заявитель, кандидат или сертифицированное лицо имеет право направить в НОАП апелляцию.



4.1.2. Все поступающие апелляции передаются Руководителю НОАП. На основании приказа за подписью Руководителя формируется Комиссия по апелляциям для рассмотрения апелляции, в состав которой входят специалист третьего уровня (экзаменатор по соответствующему методу, не участвовавший в процессе сертификации (аттестации) подателя апелляции), член методического комитета (по согласованию). Председателем Комиссии по апелляциям является Руководитель НОАП. Члены Комиссии по апелляциям должны быть независимыми от коммерческих и других интересов, а также не имеющими родственных и/или служебных связей с подателями апелляций. О дате рассмотрения апелляции сообщается заявителю, и направляется приглашение на заседание Комиссии по апелляции не позднее, чем за 3 рабочих дня.

4.1.3. Комиссия по апелляциям составляет письменный отчет с описанием принятых решений о мерах, которые должны быть приняты, с учетом результатов работы с предшествующими подобными апелляциями. На основании отчета председатель Комиссии выносит на заседание Методического Комитета вопрос об изменении процедур или проведении соответствующих корректирующих мероприятий. Принятые поправки вносятся в Систему Менеджмента Качества и/или распорядительные документы НОАП.

#### 4.2. Порядок рассмотрения жалоб

4.2.1. В срок до истечения четырех недель с момента окончания процедуры сертификации (аттестации) заявитель может выразить недовольство в форме жалобы по отношению к НОАП, относящееся к деятельности НОАП или аттестованного (сертифицированного) лица.

4.2.2. Все поступающие жалобы передаются на рассмотрение Руководителю НОАП. При невозможности принятия единоличного решения, Руководитель НОАП может привлечь к сбору и проверке всей необходимой информации для рассмотрения жалобы. Персонал, участвующий в рассмотрении и утверждении решения о жалобе ранее не должен иметь отношения к предмету жалобы.

4.2.3. Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба не связана с деятельностью НОАП, или является необоснованной, податель жалобы должен быть уведомлен об этом в письменном виде. Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба обоснована, то Руководитель НОАП принимает соответствующее административное решение, которое оформляется в виде распорядительного документа по НОАП.

4.2.4. В распорядительном документе указывается перечень корректирующих мероприятий и ответственные исполнители по их выполнению. Контроль за исполнением распоряжения остается за руководителем НОАП.

4.2.5. Отчет о проведении корректирующих мероприятий подается руководителю НОАП. Предъявитель жалобы официально уведомляется о завершении работы по его обращению.

Подробнее процесс отражен в СТО-НОАП-021-2021 «Разработка и выполнение корректирующих и предупреждающих действий».

#### 4.3. Порядок рассмотрения отзывов и предложений.



4.3.1. Заявитель может оставить отзыв или внести предложения по отношению к НОАП, относящиеся к деятельности НОАП.

4.3.2. Все поступающие отзывы и предложения для принятия решения по существу передаются на рассмотрение Методическому Комитету. Заседание Методического Комитета проводится при наличии отзывов предложений, поступивших в течение месяца.

4.3.3. По результатам заседания Методического Комитета оформляется протокол. В случае принятия предложения, члены Методического Комитета подготавливают проект изменений в Системе Менеджмента Качества НОАП, который передается на рассмотрение Руководителю НОАП.

4.4. Апелляции, предложения, отзывы и жалобы, поступившие в НОАП, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам рассмотрения заявителю направляется мотивированный ответ по всем поднятым в заявлении вопросам.

4.5 Ведение, учет и архивирование материалов, относящихся к обращениям, ведет секретарь Методического комитета (подробнее см. п. 2. Примечание, а также СТО-НОАП-009-2021).



## 5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. В случае отклонения обращения в течение 7 рабочих дней оформляется мотивированный отказ заявителю в удовлетворении его вопроса.

5.2 Обращения разрешаются в течение 45 дней со дня их регистрации.

В особых случаях по решению Руководителя НОАП срок рассмотрения обращения может быть изменен. В этом случае устанавливаются конкретные даты принятия решений.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

Приложение №1

# ЖУРНАЛ

## РЕГИСТРАЦИИ ПОСТУПАЮЩИХ ОБРАЩЕНИЙ

№	Дата Обращения	Тип обращения				Содержание обращения	Данные о заявителе	Результаты рассмотрения обращения	Подпись ответствен- ного	Примечание
		Апелляция	Жалоба	Предложение	Отзыв					
1										
2										
3										





## Приложение № 2

В НОАП  
АНОО ДПО «ЦПиПК»

## ОБРАЩЕНИЕ

№ \_\_\_\_\_

Тип обращения:

<input type="checkbox"/>	Апелляция
<input type="checkbox"/>	Жалоба
<input type="checkbox"/>	Предложение
<input type="checkbox"/>	Отзыв

Для физических лиц

ФИО	
Адрес	
e-mail	

Для юридических лиц

Наименование организации	
ФИО/должность	
Адрес	
e-mail	

Суть обращения:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Обращения рассматриваются в соответствии с «Порядком приема, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам, предложениям и отзывам СТО-НОАП-018-2021», текст которого размещен на сайте: [www.cpirk.ru](http://www.cpirk.ru).

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

СТО-НОАП-018-2021	Порядок приема, рассмотрения и принятия решений по апелляциям, жалобам, предложениям и отзывам	Стр. 9 из 9
-------------------	--	-------------

