



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «УИЦ»

Е.Н. Дрягина

«20» ноября 2023 г.

**ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ
ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ, ЖАЛОБАМ И ПРЕДЛОЖЕНИЯМ
В ООО «ЮУЦСС»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Документ устанавливает порядок рассмотрения и принятия решения по апелляциям, жалобам и предложениям поступающих в ООО "ЮУЦСС" от физических и юридических лиц (далее Заявитель).

1.2. Основные термины, используемые в документе:

обращение	изложенное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, жалоба или апелляция
предложение	рекомендации заявителя по совершенствованию и улучшению деятельности организации
жалоба	просьба заявителя о восстановлении его нарушенных прав при выполнении работ в пределах компетенции организации, или законных интересов других лиц
апелляция	обращение заявителя с целью пересмотра результатов сданных экзаменов

2. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Положение распространяются на обращения, полученные в письменной форме, по почте, либо по электронному адресу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые не касаются компетенции деятельности ООО "ЮУЦСС".

2.3. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации с момента поступления в журнале регистрации входящей документации.

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 №1.

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

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 директором ООО "ЮУЦСС" направляется в архив организации.

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.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

В журнале регистрации входящей документации указывается дата, тип обращения, содержание обращения, в котором отображается общая суть обращения, источник обращения (Заявитель). Журнал регистрации поступивших обращений ведется делопроизводителем ООО "ЮУЦСС".

3.1. Порядок рассмотрения апелляций.

3.1.1. В срок до истечения четырех недель с момента окончания процедуры сдачи квалификационного экзамена Заявитель, кандидат или аттестованное лицо имеет право направить в ООО "ЮУЦСС" апелляцию.

3.1.2. Все поступающие апелляции передаются Руководителю ООО "ЮУЦСС". На основании приказа за подписью Руководителя ООО "ЮУЦСС" формируется Комиссия по апелляциям для рассмотрения апелляции, в состав которой входят специалист третьего уровня (экзаменатор по соответствующему методу, не участвовавший в процессе аттестации (сертификации) подателя апелляции), руководитель отдела (подразделения), член методического совета (по согласованию). Председателем Комиссии по апелляциям является руководитель отдела (подразделения). 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.

3.1.3. 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 ЭЦ вопрос об изменении процедур или проведении соответствующих корректирующих мероприятий. Принятые поправки вносятся в Систему Менеджмента Качества и/или распорядительные документы ООО "ЮУЦСС".

3.2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

3.2.1. В срок до истечения четырех недель с момента окончания процедуры квалификационного экзамена Заявитель может выразить недовольство в форме жалобы по отношению к отделу (подразделению), относящееся к деятельности ООО "ЮУЦСС" или сертифицированного (аттестованного) лица.

3.2.2. Все поступающие жалобы передаются на рассмотрение директору ООО "ЮУЦСС".

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

3.3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

3.3.1. Заявитель может вносить предложения по отношению к ООО "ЮУЦСС", относящиеся к деятельности ООО "ЮУЦСС".

3.3.2. Все поступающие предложения для принятия решения по существу передаются на рассмотрение ЭЦ. Заседание ЭЦ проводится каждую вторую пятницу месяца (при наличии предложений, поступивших в течение месяца).

3.3.3. По результатам заседания ЭЦ оформляется протокол. В случае принятия предложения, члены ЭЦ подготавливают проект изменений в Систему Менеджмента Качества, который передается на рассмотрение руководителю отдела (подразделения).

3.4. Апелляции, предложения и жалобы, поступившие в ООО "ЮУЦСС", подлежат обязательному рассмотрению. По результатам рассмотрения заявителю направляется мотивированный ответ по всем поднятым в заявлении вопросам.

3.5 Учет и архивирование материалов, относящихся к обращению, ведет делопроизводитель ООО "ЮУЦСС".

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

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

В особых случаях по решению директора ООО "ЮУЦСС" 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.

Обращения принимаются в сканированном виде с подписью обращающегося по электронной почте ucss74@yandex.ru или по почте на адрес: 454080, г. Челябинск, а/я 12296.

Директору
ООО "ЮУЦСС"
Е.Н. Дрягиной

ОБРАЩЕНИЕ

Тип обращения:

☐	Апелляция
☐	Жалоба
☐	Предложение

Для физических лиц:

Ф.И.О.	
Адрес:	
e-mail:	

Для юридических лиц:

Название организации	
Ф.И.О./должность	
Адрес:	
e-mail:	

Суть обращения:

--

Обращение рассматривается в соответствии с "Порядком приема, рассмотрения и принятия решений по апелляциям, жалобам и предложениям в ООО "ЮУЦСС", текст которого размещен на сайте организации.