

В ОСП визначена політика та процедури для розгляду апеляцій та скарг, отриманих від замовників, роботодавців, кандидатів, сертифікованого персоналу та інших сторін щодо критеріїв сертифікації персоналу з НК та зварювання, а також політика та процедури розгляду апеляцій та скарг на дії сертифікованого персоналу. Така політика та процедури забезпечують незалежність і об'єктивність розгляду апеляцій і скарг.

В процесі розгляду скарг та апеляцій орган з сертифікації дотримуватися конфіденційності.

Політика визначає, що ОСП бере до уваги всі без винятку апеляції і скарги, своєчасно, об'єктивно та неупереджено їх розглядає, вживає всіх можливих заходів для усунення причин апеляції та скарг, а також своєчасно інформує заявника про результати розгляду апеляцій та скарг.

Апеляції і скарги щодо процедури і критеріїв сертифікації персоналу розглядаються спеціально створеною для кожного конкретного випадку апеляційною комісією.

У випадку надходження апеляції чи скарги щодо процедури і критеріїв сертифікації персоналу відповідальний за діловодство реєструє її як вхідний документ у встановленому порядку і реєструє отриману апеляцію чи скаргу у Журналі реєстрації апеляцій та скарг і передає її керівнику.

Орган з сертифікації повинен підтвердити, що об'єкт скарги знаходиться у його компетентності та надати лист-підтвердження.

Враховуючи висновок щодо компетентності ОСП відносно отриманої скарги керівник ОСП формує апеляційну комісію для її розгляду.

Керівник ОСП сповіщає членів апеляційної комісії про термін засідання й організує його.

Результати розгляду апеляційною комісією апеляції чи скарги, а також з'ясування причин протоколюються фахівцем. Висновок комісії, підписаний її членами, направляється подавцеві апеляції чи скарги.

Якщо в результаті розгляду апеляції чи скарги виявлені недоліки в діяльності ОСП, керівник ОСП забезпечує організацію і проведення заходів щодо усунення виявлених недоліків і, при необхідності, забезпечує коригування документів системи якості ОСП.

Апеляції чи скарги на дії сертифікованого персоналу можуть надходити роботодавцю або безпосередньо в ОСП. Роботодавець зобов'язаний направляти апеляції чи скарги на дії сертифікованого персоналу в ОСП.

У випадку надходження апеляції чи скарги на дії сертифікованого спеціаліста, фахівець ОСП, що відповідальний за ведення діловодства, реєструє її як вхідний документ у встановленому порядку і після реєстрації всіх даних фахівець передає апеляцію чи скаргу керівнику ОСП, який залучає до її розгляду спеціалістів, або створює апеляційну комісію.

За результатами розгляду апеляції чи скарги може бути прийняте рішення про необхідність проведення більш ретельної додаткової перевірки. Результати перевірки затверджує керівник ОСП.

За результатами розгляду матеріалів додаткової перевірки (якщо була необхідність у її проведенні) або відразу за результатами розгляду апеляції чи скарги робиться висновок про обґрунтованість апеляції чи скарги і, у випадку встановлення її обґрунтованості, приймається рішення про заходи впливу на власника сертифіката компетентності. Про результати розгляду апеляції чи скарги фахівець ОСП письмово повідомляє її подавцю.

При формуванні апеляційної комісії для розгляду апеляції чи скарги дотримуються вимоги:

- комісія повинна складатися не менше ніж із 3-х чоловік;
- фахівці, що входять до складу комісії, повинні бути компетентними в питаннях, щодо яких подана апеляція чи скарга;
- фахівці, що входять до складу комісії, не повинні мати особистої зацікавленості в результатах розгляду апеляції чи скарги;
- працівники, які приймали рішення про сертифікацію, не можуть брати участь розгляді звернень.

Якщо подавець апеляції або скарги (замовник, кандидат, сертифікований персонал, роботодавець) має претензії до осіб, які призначені до складу апеляційної комісії, щодо наявності у них особливих домінуючих інтересів, що не гарантує розгляду апеляції або скарги неупереджено та не об'єктивно, то така особа не може бути включена до складу апеляційної комісії.

ОСП гарантує, що факти подачі, розгляду та прийняття рішень по зверненнях не можуть мати будь-яких упереджених наслідків (дій) проти заявника.