



ООО «УЧЕБНО - ИНЖИНИРИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

454080, г. Челябинск, пр. Ленина, д. 83Б, пом. 3; тел.: 8(922) 748 81 17, 8(900) 075 39 06; e-mail: uicnet@mail.ru; www.uicnet.ru



УТВЕРЖДАЮ:

директор ООО «УИЦ»

В.Н. Чертков

31 января 2021г.

ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ, ЖАЛОБАМ И ПРЕДЛОЖЕНИЯМ

В ООО «УИЦ»

г. Челябинск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Документ устанавливает порядок рассмотрения и принятия решения по апелляциям, жалобам и предложениям поступающих в ООО "УИЦ" 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 РЕГЛАМЕНТА

2.1. Положения Регламента распространяются на обращения, полученные в письменной форме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

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

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 "УИЦ" 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 "УИЦ".

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 "УИЦ" апелляцию.

3.1.2. Все поступающие апелляции передаются Руководителю ООО "УИЦ". На основании приказа за подписью Руководителя ООО "УИЦ" 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 Методического совета вопрос об изменении процедур или проведении соответствующих корректирующих мероприятий. Принятые поправки вносятся в Систему Менеджмента Качества и/или распорядительные документы ООО "УИЦ".

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 "УИЦ" или аттестованного (обученного) лица.

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

3.2.3. Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба не связана с деятельностью ООО "УИЦ", 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 "УИЦ" 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 "УИЦ", относящиеся к деятельности ООО "УИЦ".

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

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

3.4. Апелляции, предложения и жалобы, поступившие в ООО "УИЦ", 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 "УИЦ".

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 "УИЦ" 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 uicnet@mail.ru или по почте на адрес: 454007, г. Челябинск, а/я 897.

Директору ООО "УИЦ"
В.Н. Черткову

ОБРАЩЕНИЕ

Тип обращения:

<input type="checkbox"/>	Апелляция
<input type="checkbox"/>	Жалоба
<input type="checkbox"/>	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 «УИЦ»", текст которого размещен на сайте www.uicnet.ru