



### Порядок подачи и рассмотрения жалоб

Физическое или юридическое лицо имеет право выразить недовольство в форме жалобы на деятельность Уполномоченного органа подтверждения компетентности персонала ООО «СЗ АНТЦ «Энергомонтаж» (далее – УО САЭ), на действия работников УО САЭ, условия проведения аттестации или относящееся к деятельности специалиста, прошедшего аттестацию в УО САЭ.

Жалоба должна быть оформлена в виде официального письма и содержать:

- наименование организации;
- Ф.И.О. подателя жалобы;
- номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ подателю;

Жалоба должна содержать описание сути спорного вопроса, причины возражений в отношении действий УО САЭ, работников УО САЭ, деятельности специалиста, прошедшего аттестацию в УО САЭ.

При поступлении жалобы руководитель УО САЭ регистрирует ее в «Журнале учёта претензий и рекламаций от потребителей» (Приложение В.) и уведомляет официальным письмом лицо, направившее о ее получении. Кроме того, руководитель УО САЭ обязан уведомить директора Общества и заместителя директора по качеству о поступлении жалобы в адрес УО САЭ.

Руководитель УО САЭ рассматривает жалобу и готовит проект приказа по формированию состава комиссии по рассмотрению жалоб и сроку ее заседания.

Комиссия по рассмотрению жалоб должна состоять из работников, компетентных в вопросах, по которым предъявлена жалоба (не менее чем из трех человек), и не имеющих личной заинтересованности в результатах рассмотрения жалобы. На процесс рассмотрения жалобы распространяются требования конфиденциальности, как в отношении подателя, так и в отношении предмета жалобы.

Руководитель УО САЭ согласовывает проект приказа у заместителя директора по качеству и подписывает приказ у директора Общества.

Руководитель УО САЭ обязан направить подателю жалобы официальным письмом уведомление о формировании комиссии по рассмотрению жалоб и сроках ее заседания, с приложением копии приказа.

В случае получения жалобы на деятельность аттестованного УО САЭ специалиста, руководитель УО САЭ также обязан письменно известить его. Комиссия по рассмотрению жалоб в обоснованных случаях может принять решение о признании аттестационного удостоверения недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для подтверждения его компетентности.

По результатам рассмотрения комиссией жалобы и принятому по ней решению предпринимаются соответствующие корректирующие действия с целью устранения несоответствий и их причин для предупреждения повторного их возникновения. Подателю



**Уполномоченный орган подтверждения компетентности персонала  
ООО «С3 АНТЦ «Энергомонтаж»**

жалобы по окончании процесса ее рассмотрения руководитель УО САЭ направляет письменное уведомление о принятом по итогам рассмотрения жалобы решении и предпринятых при необходимости коррекциях, и корректирующих действиях.

Общее время прохождения жалобы с момента подачи составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.

Руководитель Уполномоченного органа

Т.С. Канищева