Политика и процедуры СМ ЭЦ обеспечивают конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех обращений: предложений, жалоб или апелляций, изложенных в письменной форме или в форме электронного документа, поступивших по почте или по информационным системам общего пользования.

Рассмотрению подлежат обращения от всех заявителей в рамках компетенции деятельности ЭЦ, не допускающей дискриминацию в отношении ее заявителей.

В состав обращения должно входить:

- Наименование подателя, адрес, реквизиты, включая ИНН (для юридического лица), контакты.

- Описание возникших претензий.

- Документарные свидетельства (аргументация).

ЭЦ должен подтвердить получение обращения.

Поступившие обращения подлежат:

- обязательной регистрации с момента поступления в соответствующем журнале ЭЦ;

- рассмотрению в срок до 20 рабочих дней;

- доведению до заявителя об окончании процесса рассмотрения апелляции (жалобы) и принятого решения.

Рассмотрением жалоб (апелляций), возникающих у заказчиков или других сторон в процессе деятельности по аттестации занимается комиссия, которая принимает решение об обоснованности жалоб (апелляций), обеспечивает отслеживание, ведение и хранение всех записей по жалобам (апелляциям), включая меры, принятые для разрешения вопроса и принятие, в соответствующих случаях, необходимых поправок и мер по устранению недостатков.

Требования к комиссии по рассмотрению жалоб (апелляций):

• в состав входит не менее трех специалистов, квалифицированных в рассматриваемой области;

• члены комиссии не были исполнителями работы, на которую поступила жалоба (претензия);

• отсутствие конфликта интересов (личных, административных или коммерческих)

Руководство деятельностью комиссии осуществляет руководитель ЭЦ.

ЭЦ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения апелляции и сообщает о них в НОАП ООО «ИКЦ «Арина».

В случае поступления жалобы ЭЦ устанавливает, связана ли жалоба с деятельностью по аттестации, за которую ЭЦ несет ответственность и, если да, проводит соответствующие корректирующие мероприятия, предоставляет ее подателю отчеты о ходе рассмотрении и принятом решении.

ЭЦ, получивший жалобу, отвечает за сбор и проверку всей необходимой информации, относящейся к жалобе и сообщает о них в НОАП ООО «ИКЦ «Арина».

В случае обоснованной жалобы на аттестованного специалиста, ЭЦ должен в соответствующий срок известить об этом данного специалиста, уведомить НОАП.

На процесс рассмотрения жалоб распространяются требования к конфиденциальности, как в отношении подателя, так и в отношении предмета жалобы.