



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ОРГАН ПО СЕРТИФІКАЦІЇ «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»
ДСТУ EN ISO/IEC 17024:2014

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом

ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»

від 25.07.2017 р. № _____

**ПОЛОЖЕННЯ
про АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ
ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»**

П.03.2017

Редакція № 1
Введено в дію з 25.07.2017 р.

м. Київ

Даний документ є власністю ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ ЕКСПЕРТ»

*Копіювання, тиражування, розповсюдження без письмового дозволу
ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» заборонено.*

 ПЕРСОНАЛ ЕКСПЕРТ <small>орган по сертифікації персоналу</small>	ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ	<i>П.03</i>
ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція № 1 Введено в дію 25.07.2017 р.	Аркуш 2 з 8

ЗМІСТ

РОЗДІЛ	Стор.
1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	3
2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	3
3. ОСНОВНІ ТЕРМІНИ	3
4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
5. ПОРЯДОК ПОДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/ПРОТЕСТІВ	4
6. АНАЛІЗ ЗВЕРНЕННЯ ЗАЯВНИКА	5
6.1 Попередній аналіз	5
6.2 Підготовка експертизи питання	5
6.3 Екпертиза питання	6
6.4 Підготовка матеріалів до засідання апеляційної комісії	6
6.5 Організація засідання апеляційної комісії	6
7. ПРОВЕДЕННЯ ЗАСІДАНЬ АПЕЛЯЦІЙНОЇ КОМІСІЇ І ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ	7
8. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ІНФОРМАЦІЇ	7
АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН	8

 ПЕРСОНАЛ ЕКСПЕРТ <small>орган по сертифікації персоналу</small>	ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ	П.03
ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція № 1 Введено в дію 25.07.2017 р.	Аркуш 3 з 8

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Дане положення встановлює повноваження Апеляційної комісії Органу сертифікації персоналу ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» (далі за текстом ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»), а також порядок виконання робіт з розгляду апеляцій, скарг і спірних ситуацій, що можуть виникати у взаємовідносинах заявників, сертифікованого персоналу (фізичними та юридичними особами) та Органом сертифікації персоналу (в подальшому ОСП).

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Цей документ розроблений як доповнення до Настанови з якості- НСУЯ.01 ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», у відповідності до вимог:

- стандартів ДСТУ ISO/IEC 17000:2007, ДСТУ EN ISO/IEC 17024:2014, ДСТУ ISO 9001:2015, ДСТУ ISO 19011:2012;
- Закону України «Про звернення громадян»,
- інших нормативно-правових документів, чинних в Україні.

3. ОСНОВНІ ТЕРМІНИ

Основні терміни і визначення, використані в цьому документі, відповідають вимогам ISO/IEC 17024 «Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації персоналу».

Апеляція - запит заявника, кандидата чи сертифікованої особи для перегляду будь якого несприятливого рішення прийнятого органом сертифікації відносно його/її очікуваного статусу сертифікації.

Апеляційна комісія ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» - комісія, яка створюється для розгляду спірних питань в сфері сертифікації персоналу.

Скарга/протест - висловлення незадоволеності діяльністю ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» з боку будь-якої особи чи організації з очікуванням відповіді.

Як правило, у ролі подавця апеляції, скарги виступає заявник, що подав заявку на проведення сертифікації і опротестовує певні рішення ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», а також сертифікований персонал (далі по тексту «заявник»), який вбачає в процесі сертифікації порушення, які призвели до небажаного результату.

4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Апеляційна комісія ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» створюється в кількості 3-х чоловік з представників ОСП, Замовників, незалежних організацій, які надають освітні послуги, і в своїй діяльності керується Законом України «Про звернення громадян», Настановою з якості ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» і цим положенням, яке затверджене Керівником ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ».

Очолює Апеляційну комісію Голова, який обирається простою більшістю голосів членами Апеляційної комісії та затверджується директором ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ».

До складу Апеляційної комісії не можуть включатися особи, які приймали участь у процесі оцінювання знань подавця апеляції.

	ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ	П.03
ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція № 1 Введено в дію 25.07.2017 р.	Аркуш 4 з 8

Апеляційна комісія має повноваження розглядати апеляції і скарги/протести заявників щодо дій ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» з питань проведення сертифікації персоналу і проведення контролю відповідності сертифікованого персоналу встановленим вимогам, включаючи:

- ⇒ рішення спірних питань між заявником і ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», у зв'язку з відмовою видати сертифікат компетентності персоналу, що сертифікується;
- ⇒ розгляд скарг заявників на неправомірні дії спеціалістів і екзаменаторів під час проведення сертифікації персоналу або контролю відповідності сертифікованого персоналу встановленим вимогам;
- ⇒ рішення спірних питань між заявником і ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», у зв'язку з анулюванням виданого сертифікату компетентності;
- ⇒ відмова від прийняття до розгляду заявки на сертифікацію або скарги;
- ⇒ порушення термінів виконання робіт;
- ⇒ порушення договірних зобов'язань,
- ⇒ некоректні дії екзаменаторів під час проведення екзаменів;
- ⇒ обставини, які не виключають можливості стороннього впливу на членів екзаменаційної комісії і ставлять під сумнів незалежність, неупередженість їх дій і об'єктивність одержаних результатів.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення повинні бути присутнім тільки члени апеляційної комісії в повному складі.

Рішення апеляційної комісії є обов'язковими для обох сторін (подавця апеляції і ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»).

5. ПОРЯДОК ПОДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ/ПРОТЕСТІВ

Апеляції, скарги/протести можуть бути пред'явлені як до діяльності сертифікованого фахівця, так і до ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ».

Апеляції, скарги/протести приймаються до розгляду, якщо вони подані офіційно в письмовій формі на ім'я Керівника ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ».

Термін подачі апеляції, скарги/протесту не повинен перевищувати одного місяця від дня отримання рішення ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», яке опротестовується.

Порядок подання та розгляду апеляції включає 2 рівні:

1 – подані Заявником апеляції, скарги/протесту розглядаються Керівником ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»;

2 – у випадку незгоди Заявника з результатами розгляду апеляції, скарги/протесту на рівні Керівника ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», він має право звернутися до апеляційної комісії.

В апеляції, скарзі/протесті повинно бути чітко викладена суть незадоволеності. До апеляції, скарги/протесту додаються всі необхідні документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції, а саме:

- ❖ письмова заява Заявника на ім'я Керівника ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» та/або до апеляційної комісії ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»;
- ❖ листування Заявника і ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»;
- ❖ результати розгляду скарги Керівником ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»;
- ❖ протокол рішення про сертифікацію;
- ❖ результати нагляду за сертифікованим спеціалістом, тощо.

	ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ	П.03
ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція № 1 Введено в дію 25.07.2017 р.	Аркуш 5 з 8

У разі необхідності апеляційна комісія може запросити у Заявника інші документи.

Апеляції, скарги/протести, які вказують на некоректність, неправомірність дій членів екзаменаційно-атестаційної комісії, спеціалістів ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», перевищення своїх повноважень, можуть бути підставою для перегляду попередньо прийнятого рішення ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», а також для аналізу діяльності персоналу, що проводить сертифікацію, і оцінки можливості його подальшого залучення до роботи.

Письмове звернення Заявника повинно містити: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, паспортні дані та конкретну суть апеляції, скарги/протесту.

Заявник має право на мотивоване відхилення складу апеляційної комісії, подане у письмовому вигляді, у разі виникнення сумнівів щодо дотримання принципу незалежності та неупередженості.

6. АНАЛІЗ ЗВЕРНЕННЯ ЗАЯВНИКА

6.1 Попередній аналіз

Після отримання апеляції, скарги/протесту Заявника:

а) апеляція, скарга/протест Заявника реєструється провідним фахівцем ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» в журналі реєстрації апеліцій (скарг) (Ф.ОСП.06);

б) Керівник ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» проводить попередній аналіз апеляції, скарги/протесту щодо необхідності розгляду питання апеляційною комісією.

Керівник ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» правомірний самостійно організувати аналіз спірної ситуації і вжити заходів у випадках:

- ◆ скарги/протесту з приводу дій спеціалістів ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», які не вплинули на рішення ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» в сфері сертифікації;

- ◆ неточностей в оформленні документації;

- ◆ відхилень в термінах проведення сертифікаційних робіт;

- ◆ з інших причин, що не впливають на рішення ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» в сфері сертифікації.

Аналіз питання проводиться за наступними аспектами:

- обґрунтованість вимог, що пред'являються до ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» або побажань;

- підтвердження істинності представлених фактів і з'ясування непорозумінь;

- міра збитку для інтересів Заявника;

- міра збитку для фінансового положення і репутації ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»;

- обставини виникнення питання, її причини і винуватці;

- можливі коригувальні та запобіжні дії.

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення питання Керівник ОСП правомірний зажадати письмові пояснення від всіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі і від позаштатних експертів, екзаменаторів.

	ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ	П.03
ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція № 1 Введено в дію 25.07.2017 р.	Аркуш 6 з 8

6.2 Підготовка експертизи питання

У випадках необхідності розгляду питання апеляційною комісією, Керівник ОСП організує її засідання. При цьому він:

- а) планує і погоджує розгляд апеляції, скарги/протесту Заявника, узгоджує з головою апеляційної комісії кандидатуру відповідального за експертизу питання (у разі необхідності), готує проект наказу по ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» про розгляд питання;
- б) передає копію апеляції, скарги/протесту Заявника і необхідні копії матеріалів з папки Заявника відповідальному за експертизу питання;
- в) повідомляє про планові терміни розгляду апеляції, скарги/протесту голові апеляційної комісії і Заявнику.

У разі необхідності Керівник ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» укладає договори з позаштатними аудиторами (експертами), які залучаються до участі в експертизі питання.

6.3 Експертиза питання

Відповідальний за експертизу питання здійснює:

- а) аналіз матеріалів з питання на підставі представлених Заявником матеріалів;
- б) запит додаткових відомостей при їх недоліку в отриманих матеріалах, а також бесіди з особами, що стосуються питання;
- в) обґрунтування перед Керівником ОСП необхідності в додатковій експертизі матеріалів Заявника, пов'язаних з проблемою, що розглядається.

6.4 Підготовка матеріалів до засідання апеляційної комісії

За результатами експертизи питання відповідальний за експертизу виконує підготовку проекту висновку з питання і передає його голові апеляційної комісії.

Голова апеляційної комісії здійснює перевірку висновку з питання на предмет його завершеності. У разі виявлення недостатності матеріалів передає їх керівнику ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» та ініціює додатковий або повторний розгляд питання.

При достатній кількості матеріалів з питання голова апеляційної комісії повідомляє про це керівництво ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», готує проект рішення (Ф.ОСП.39) і засідання апеляційної комісії.

6.5 Організація засідання апеляційної комісії

Керівник ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» здійснює підготовку комплексу матеріалів для ознайомлення членів апеляційної комісії.

Комплект включає:

- ◆ проект протоколу засідання апеляційної комісії;
- ◆ висновок групи експертів, що проводили аналіз питання;
- ◆ листування відносно спірних питань між Заявником і ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»;
- ◆ документацію Заявника, що представлена ним в ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»;
- ◆ матеріали ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» з сертифікації Заявника, представлені ним в ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ». Сповідання членів апеляційної комісії і надання кожному члену апеляційної комісії можливості ознайомитися з підготовленим комплектом матеріалів з питання в узгоджені терміни;

	ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ	<i>П.03</i>
ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»	Редакція № 1 Введено в дію 25.07.2017 р.	Аркуш 7 з 8

♦ організаційні роботи з підготовки засідання апеляційної комісії, в тому числі запрошення представника Заявника на засідання апеляційної комісії.

7. ПРОВЕДЕННЯ ЗАСІДАнь АПЕЛЯЦІЙНОЇ КОМІСІЇ І ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ

Члени апеляційної комісії розглядають документи з питання, заслуховують запрошених представників Заявника і ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ», ухвалюють рішення відносно реагування ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ».

При неприбутті Заявника або його представника розгляд питання виконується в його відсутність.

На основі проведеного розгляду апеляційна комісія ОСП ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ» в повному складі більшістю голосів ухвалює рішення на закритому засіданні.

Оформлюється протокол (Ф.ОСП.40) засідання і доводиться до відома обох сторін.

У протоколі засідання апеляційної комісії повинні бути чітко викладені суть апеляції, скарги/протесту, зміст усіх питань, відповідей і виступів. Протокол підписується всіма членами апеляційної комісії. Рішення, яке озвучується заявнику приймається, переглядається та затверджується директором або працівниками, не пов'язаними із об'єктом оскарження.

Протоколи ведуться секретарем апеляційної комісії.

Рішення направляється Заявнику не пізніше ніж через 30 днів після отримання апеляції, скарги/протесту.

Після реалізації коригувальних заходів і підтвердження їх ефективності Керівник інформує про це Заявника в письмовій формі.

Термін зберігання матеріалів розгляду апеляцій визначено ПР.09.

8. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ІНФОРМАЦІЇ

Голова та Члени апеляційної комісії повинні забезпечити конфіденційність інформації, отриманої в процесі розгляду апеляції чи скарги/протесту, яка становить комерційну таємницю чи її розголошення може зашкодити репутації персоналу, у відповідності до вимог документованої процедури ПР.08.

Голова та Члени апеляційної комісії повинні не розголошувати і не передавати третій стороні, яка не має повноважень, конфіденційну інформацію щодо діяльності Органу сертифікації або/чи сертифікованого персоналу, до якої вони мають доступ і яка є предметом комерційної таємниці, без письмового дозволу організації чи особи, від яких ця інформація була отримана, за виключенням тих випадків, коли закон вимагає, щоб така інформація була відкритою.



**ПЕРСОНАЛ
ЕКСПЕРТ**
орган по сертифікації
персоналу

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ**

П.03

ТОВ «ОС «ПЕРСОНАЛ-ЕКСПЕРТ»

Редакція № 1
Введено в дію 25.07.2017 р.

Аркуш 8 з 8

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

Номер зміни	Номер аркуша (сторінки)				Номер розділу	Підпис	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	зміненого	заміненого	нового	анульованого				