

*Державне підприємство*  
**«НАЦІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ РОЗВИТКУ ІНФРАСТРУКТУРИ»**  
**ДП «НІРІ»**  
**ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Керівник Органу з сертифікації  
персоналу ДП «НІРІ»



А.Л. Скрипник

«17» травня 2024 р..

**ПОЛІТИКА  
ПОВОДЖЕННЯ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА СКАРГАМИ**

**ПСУ.05:2024**

Чинна від 01.04.2024

Примірник № 1

Редакція № 6

№ копії	Місце знаходження
1	НААУ
2	Представник керівництва в системі управління
3	

Київ

## **ПОЛІТИКА ПОВОДЖЕННЯ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ТА СКАРГАМИ ПСУ.05:2024**

1. Політика Органу з сертифікації персоналу ДП «НІРІ» (далі - ОС) щодо поведження із зверненнями та скаргами спрямована на забезпечення конструктивного, неупередженого та вчасного розгляду отриманих звернень чи скарг.

2. Керівництво ОС декларує, що при розгляді звернень чи скарг дотримуватися наступних принципів:

- клієнт чи інша зацікавлена у сертифікації особа має право опротестувати будь-яке прийняте ОС рішення щодо заявки на сертифікацію, надання, призупинення чи відкликання сертифікації;

- до розгляду звернень чи скарг не залучаються особи, включаючи керівний персонал, рішення яких опротестовується, а також, якщо вони були задіяні протягом останніх двох років в роботах із заявником чи клієнтом, звернення якого розглядається;

- клієнт (замовник робіт) та особи, рішення яких опротестовується, мають право бути заслуханими в процесі розгляду звернення чи скарги;

- результати розгляду звернення чи скарги, а також прийняті рішення, повинні бути офіційно доведені до позивача.

- розглядання і рішення щодо звернень чи скарг не повинні спричиняти будь-яких дискримінаційних дій стосовно осіб, які подали звернення чи скаргу.

3. Ця Політика системи управління знаходиться у вільному доступі без запити для усіх зацікавлених у діяльності ОС осіб (розміщена на Сайті ОС).

Заступник керівника Органу  
з сертифікації персоналу



М.В. Ячник