

Политика провайдера проверки квалификации по работе с жалобами

1 Цель и принципы

Провайдер проверки квалификации (ППК) принимает и рассматривает жалобы участников и иных заинтересованных сторон в целях повышения качества программ ППК и доверия к их результатам. Рассмотрение жалоб осуществляется своевременно, объективно, беспристрастно и без дискриминации заявителя.

2 Определение жалобы

Жалоба – выраженное в устной или письменной форме недовольство по поводу деятельности провайдера проверки квалификации, конкретной программы/раунда, образцов, статистической обработки, отчётов или взаимодействия с провайдером, при котором заявитель ожидает ответа и/или действий со стороны провайдера.

3 Как подать жалобу

Жалоба может быть подана в письменной форме (по электронной почте csmb@csmbrest.by, почтой по адресу: ул. Кижеватова, 10/1, 224001, г. Брест) либо документированной устной форме (телефонный звонок тел. 8 (0162) 58 08 70 с последующей записью сути обращения).

Актуальные контакты для подачи жалоб (адрес электронной почты, почтовый адрес, телефон) публикуются в выписках из отчетов программ проверки квалификации и на сайте провайдера.

4 Подтверждение получения и сроки рассмотрения

Провайдер подтверждает получение жалобы (при наличии контактных данных заявителя).

Жалобы рассматриваются в течение 10 дней; по итогам рассмотрения заявитель информируется о принятом решении и предпринятых мерах.

5 Процедура рассмотрения жалоб

Все жалобы регистрируются в «Журнал регистрации апелляций и жалоб» с присвоением уникального номера.

Жалоба анализируется компетентными сотрудниками; при необходимости привлекаются специалисты, не вовлечённые напрямую в предмет жалобы, для обеспечения беспристрастности.

По результатам рассмотрения могут быть приняты меры: исправление ошибок, предоставление дополнительных разъяснений, корректировка процедур и документов, инициирование корректирующих/предупреждающих действий.

6 Конфиденциальность и отсутствие неблагоприятных последствий

Информация, содержащаяся в жалобах, рассматривается конфиденциально и используется только для целей их рассмотрения и улучшения деятельности провайдера.

Подача жалобы не влечёт негативных последствий для заявителя, в том числе не ограничивает его участие в программах проверки квалификации, за исключением случаев, когда это прямо связано с объективными требованиями к участию.

7 Использование жалоб для улучшения

Жалобы анализируются на предмет повторяемости и системных причин.

Информация о жалобах и принятых мерах используется в системе менеджмента качества провайдера для постоянного улучшения программ проверки квалификации и связанных процессов.