



Процедура рассмотрения жалоб (апелляций)

Политика и процедуры системы менеджмента Экзаменационного центра «ЛИДЕРПРОФЭКСПЕРТ-НК» обеспечивают конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех обращений: предложений, жалоб или апелляций на решения по аттестации, изложенных в письменной форме или в форме электронного документа, поступивших по почте или по информационным системам общего пользования.

Рассмотрению подлежат обращения от всех кандидатов в рамках компетенции деятельности ЭЦ «ЛИДЕРПРОФЭКСПЕРТ-НК», не допускающей дискриминацию в отношении аттестации специалистов.

ЭЦ «ЛИДЕРПРОФЭКСПЕРТ-НК» должен подтвердить получение обращения.

В случае выявления несоответствий предпринимаются действия по их устранению.

Поступившие обращения подлежат:

- обязательной регистрации с момента поступления в соответствующем журнале;
- рассмотрению в срок до 20 рабочих дней;
- доведению принятого решения до заявителя.

В случае признания обоснованности обращения производится

при жалобе:

- назначение Комиссии ЭЦ по рассмотрению жалобы,
- проведение корректирующих мероприятий,
- направление отчета подателю жалобы.

при апелляции на решения по аттестации:

- назначение Комиссии ЭЦ по рассмотрению апелляции,
- направление отчета о принятом решении, включая обоснование, а также список и сроки корректирующих мероприятий

Состав обращения:

1. наименование подателя, адрес, реквизиты, включая ИНН (для юридического лица) контакты;
2. описание возникших претензий;
3. документарные свидетельства (аргументация).

Требования к составу Комиссии по рассмотрению жалоб (апелляций):

- включает не менее трех специалистов (штатных или привлеченных), квалифицированных в рассматриваемой области;
- члены Комиссии не принимали участие в аттестации заявителя;
- отсутствие конфликта интересов (личных, административных или коммерческих).