

## **ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

Физическое лицо или организация имеет право выразить недовольство в форме жалобы по отношению к Экзаменационному центру (ЭЦ), относящееся к деятельности ЭЦ или аттестованного специалиста.

Жалобы принимаются для рассмотрения в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме на имя руководителя ЭЦ.

В жалобе Заявитель должен указать свои данные, адрес, изложить суть обращения, причины возражений в отношении решения ЭЦ или описать суть спорного вопроса. К обращению должны быть приложены документы, подтверждающие обоснованность заявления.

Все поступившие в ЭЦ жалобы регистрируются и передаются для рассмотрения руководителю ЭЦ, который изучает суть проблемы и принимает решение о признании обоснованности жалобы. Письмо о признании/непризнании претензии должно быть направлено её предъявителю не позднее семи рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае получения жалобы на аттестованного специалиста, ЭЦ в установленный срок извещает об этом данного специалиста.

Для рассмотрения жалобы руководитель ЭЦ формирует комиссию, состоящую из персонала, не имеющего отношения к предмету жалобы.

На процесс рассмотрения жалоб распространяются требования конфиденциальности, как в отношении подателя, так и в отношении предмета жалобы. ЭЦ несёт ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации, относящейся к жалобе.

Жалоба должна быть рассмотрена ответственными за её рассмотрение лицами и по результатам проведённого расследования подготовлен письменный отчёт предъявителю претензии с решением об ответных действиях по жалобе.

Ответ должен быть подготовлен не позднее 30 дней с даты регистрации жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы и принятому по ней решению предпринимаются соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.

Предъявителю претензии по окончании процесса её рассмотрения ЭЦ направляет письменное уведомление об окончании процесса и предпринятых корректирующих действиях.

Повторное обращение с жалобой может быть оставлено без рассмотрения, если оно не содержит новых данных, а все изложенные в нём доводы ранее полно и объективно рассматривались и Заявителю был дан ответ.