

Шағымдар мен апелляциялар саясаты



1. Шағым саясаты

Танысу

«Edil-Oral.kz» ЖШС барлық шағымдарға жауапкершілікпен қарайды және бағалауды ұйымдастыруға және үздіксіз жақсартуға баға жетпес көмек көрсетеді.

Шағымның анықтамасы

Шағым - бұл адамның негізді немесе негізсіз екендігіне қарамастан адамның қанағаттанбаушылық білдіруінің кез келген көрінісі. Жеке тұлға «Edil-Oral.kz» ЖШС қызмет көрсетпеді немесе қызмет көрсетудің қолайлы стандартын орындамады деп санаса, шағым бере алады. Сондай-ақ, тексеру немесе шағым жасалуы мүмкін, егер:

- Қызмет көрсету сапасына кедергі келтірсе.
- Оның қызмет көрсету жолында қателік жіберілсе.
- Қызмет сенімсіздікпен қамтамасыз етілсе.

Шағым саясатының мақсаттары

Шағым саясатының мақсаты:

- Жеке тұлғаларға шағымданудың әділ және тиімді тәсілін ұсыну.
- Үміткерлердің, орталық қызметкерлерінің және жұмыс берушілердің шағымдар бойынша кері байланыс қалай бере алатынын тиімді хабарлау.
- Шағымдардың қалай қаралатынын тиімді хабарлау.
- Өтініштерді нақты мерзімде әділ және ұқыпты түрде қарауды қамтамасыз ету.
- Шағымдарды бақылау мен қарауды қамтамасыз ету, сондай-ақ оларды «Edil-Oral.kz» ЖШС өнімдері мен қызметтерін жетілдіру үшін пайдалануды қамтамасыз ету.

Осы Саясат бойынша міндеттер

«Edil-Oral.kz» ЖШС кепілдік береді:

- Барлық шағымдарды дәл, құпия және «Edil-Oral.kz» ЖШС құпиялылық туралы мәлімдемесіне сәйкес тіркейді, сақтайды және өңдейді.
- Өтінішті толық көлемде және белгіленген мерзімде қарайды.
- Өтініш берушіге тергеу нәтижелері мен шағымдану құқығы туралы хабарлайды.
- Қажет болған жағдайда, өтініш берушіге қандай да бір әрекет жасалатыны туралы хабарлайды.
- Алынған шағымдардың / кері байланыстардың саны мен түрін, сондай-ақ жағдайды түзету үшін қабылданған шараларды жүйелі түрде тексереді.
- Шағымдар саясатын жүйелі түрде қарап отырады.
- Шағым саясатын көпшілікке қолжетімді етеді.
- Егер Сіз шағым жасағыңыз келсе, hotline@ediloral.kz электрондық поштасына хат жолдау арқылы шағымданудың негіздерін көрсете отырып, дәлелдемелерді

Шағымдар мен апелляциялар саясаты



көрсетіңіз.

2. Апелляция саясаты

Танысу

«Edil-Oral.kz» ЖШС үміткерлердің «Edil-Oral.kz» ЖШС әрекеттеріне, шешімдеріне және сот шешімдеріне шағымдану құқығын қолдайды. «Edil-Oral.kz» ЖШС шағымдарды мұқият және әділ қарауын қамтамасыз ететін процедуралар бар.

Апелляциялардың ауқымы

Төменде «Edil-Oral.kz» ЖШС студенттерден қарастыратын өтініштердің тізімі берілген.

Студенттердің өтініштері мына нәрселерді қамтуы мүмкін:

- «Edil-Oral.kz» ЖШС бағалау процедураларын дұрыс емес немесе дәйекті емес қолданады.
- Ақылға қонымды түзетулер немесе арнайы ойлар туралы шешімдер.
- Қызметтік міндеттерді теріс пайдалану туралы шешімдер.
- Шағымды қарау нәтижесі.
- «Edil-Oral.kz» ЖШС дұрыс емес ақпарат береді немесе нәтижелер туралы өтініштерді адал немесе дәйекті емес түрде орындайды.
- «Edil-Oral.kz» ЖШС нәтижелерге немесе бағалау шешімдеріне әсер ететін дұрыс емес ақпаратты ұсынады.

Егер Сіз «Edil-Oral.kz» ЖШС шешіміне шағымданғыңыз келсе, imsspecialist@ediloral.kz хабарласып, шағымдану себептерін нақты көрсетуіңізді сұраймыз.