

Политика рассмотрения жалоб и апелляций



1. Политика рассмотрения жалоб

Знакомство

ТОО «Edil-Oral.kz» серьезно относится ко всем жалобам и оказывает неоценимую помощь организации в оценке и постоянном совершенствовании.

Определение жалобы

Жалоба – это любое выражение недовольства со стороны человека, независимо от того, обосновано оно или нет. Физическое лицо может подать жалобу, если считает что ТОО «Edil-Oral.kz» не предоставила услугу или не выполнила приемлемый стандарт обслуживания. Отзыв или жалоба также могут быть сделаны, если:

- Произошла задержка в предоставлении услуги.
- Была допущена ошибка в том, как она предоставила услугу.
- Услуга была оказана недобросовестно.

Цели политики рассмотрения жалоб

Политика рассмотрения жалоб направлена на:

- Предоставление отдельным лицам справедливого и эффективного способа подачи жалоб.
- Эффективное информирование о том, как кандидаты, сотрудники центра и работодатели могут дать обратную связь по жалобам.
- Эффективное донесение информации о том, как будут обрабатываться жалобы.
- Обеспечение справедливого и деликатного рассмотрения жалоб в четко установленные сроки.
- Обеспечение мониторинга и рассмотрения жалоб, а также их использование для улучшения продуктов и услуг ТОО «Edil-Oral.kz».

Обязанности в соответствии с данной политикой

ТОО «Edil-Oral.kz» будет гарантировать, что оно:

- Регистрирует, хранит и обрабатывает все жалобы точно, конфиденциально и в соответствии с Заявлением о конфиденциальности ТОО «Edil-Oral.kz».
- Рассматривает жалобу в полном объеме и в указанные сроки.
- Уведомляет лицо, подающее жалобу, о результатах расследования и любом праве на апелляцию.
- При необходимости информирует лицо, подающее жалобу, о любых действиях, которые будут предприняты.
- Регулярно анализирует количество и тип полученных жалоб/отзывов, а также меры, принятые для исправления ситуации.
- Регулярно пересматривает политику рассмотрения жалоб.
- Делает общедоступной политику рассмотрения жалоб.

Политика рассмотрения жалоб и апелляций



- Если вы хотите подать жалобу, пожалуйста, отправьте электронное письмо по адресу hotline@ediloral.kz, указав основания для вашей жалобы и предоставив доказательства.

2. Политика апелляций

Знакомство

ТОО «Edil-Oral.kz» поддерживает право кандидатов на обжалование действий, решений и судебных решений ТОО «Edil-Oral.kz». Существуют процедуры, гарантирующие, что ТОО «Edil-Oral.kz» рассматривает апелляции тщательно и справедливо.

Объем апелляций

Ниже приводится перечень апелляций, которые ТОО «Edil-Oral.kz» рассматривает от учащихся.

Апелляции от учащихся могут включать:

- ТОО «Edil-Oral.kz» неправильно или непоследовательно применяет процедуры оценки.
- Решения о разумных корректировках или особых соображениях.
- Решения о злоупотреблении служебным положением.
- Результат рассмотрения жалобы.
- ТОО «Edil-Oral.kz» предоставляет неверную информацию или недобросовестно или непоследовательно выполняет запросы о результатах.
- ТОО «Edil-Oral.kz» предоставляет неверную информацию, влияющую на результаты или решения по оценке.

Если вы хотите подать апелляцию на решение ТОО «Edil-Oral.kz», пожалуйста, свяжитесь с imsspecialist@ediloral.kz с четким указанием причин обжалования.