

Политика рассмотрения жалоб и апелляций

1. Политика работы с жалобами

1.1. Общие положения

Ассоциация KazGrow рассматривает обращения и жалобы как важный источник обратной связи, способствующий повышению качества услуг и совершенствованию внутренних процессов.

Жалобы принимаются и анализируются независимо от степени их обоснованности, поскольку любое выражение неудовлетворённости может указывать на необходимость улучшений.

1.2. Понятие жалобы

Жалобой считается любое обращение физического или юридического лица, выражающее недовольство действиями, решениями или качеством услуг Ассоциации KazGrow.

Жалоба может быть подана, если заявитель считает, что:

- услуга оказана с нарушением установленных стандартов;
- допущены ошибки при предоставлении услуги;
- имели место необоснованные задержки;
- действия сотрудников были некорректными или недобросовестными.

1.3. Цели политики

Настоящая политика направлена на:

- обеспечение доступного и понятного механизма подачи жалоб;
- информирование заявителей о порядке их рассмотрения;
- объективное и конфиденциальное рассмотрение обращений в установленные сроки;
- использование результатов рассмотрения жалоб для повышения качества услуг;
- систематический анализ обращений и внедрение корректирующих мер.

1.4. Обязательства

Ассоциация KazGrow гарантирует, что:

- все жалобы регистрируются и рассматриваются с соблюдением принципов конфиденциальности;
- обращения анализируются всесторонне и в разумные сроки;
- заявители уведомляются о результатах рассмотрения и возможностях дальнейшего обжалования;
- при необходимости принимаются корректирующие и предупреждающие меры;
- проводится регулярный анализ поступающих жалоб и эффективности принятых решений;
- политика является открытой и доступной для всех заинтересованных сторон.

1.5. Порядок подачи жалобы

Для подачи жалобы заявителю необходимо направить письменное обращение в Ассоциацию KazGrow с изложением сути претензии и, при наличии, подтверждающими материалами.

2. Политика рассмотрения апелляций

2.1. Право на апелляцию

Ассоциация KazGrow признаёт право кандидатов и заинтересованных сторон на обжалование решений, принятых в рамках процедур оценки и подтверждения квалификаций.

Рассмотрение апелляций осуществляется объективно, независимо и в установленные сроки.

2.2. Область применения апелляций

Апелляции могут подаваться в случаях, если заявитель считает, что:

- процедуры оценки применены некорректно или непоследовательно;
- решения по особым условиям или корректировкам были необоснованными;
- имели место нарушения этических норм или злоупотребление полномочиями;
- результаты рассмотрения жалобы являются несправедливыми;
- предоставленная информация повлияла на результаты оценки или принятые решения.

2.3. Порядок подачи апелляции

Апелляция подаётся в письменной форме с чётким изложением причин несогласия и приложением подтверждающих материалов.

Ассоциация KazGrow обеспечивает:

- независимое рассмотрение апелляции;
- информирование заявителя о результатах;
- документирование процесса и принятых решений.

3. Заключительные положения

Ассоциация KazGrow рассматривает жалобы и апелляции как инструмент повышения прозрачности, доверия и качества услуг. Все обращения обрабатываются в соответствии с внутренними процедурами и законодательством Республики Казахстан.

Исполнительный директор ассоциации KazGrow

Ербол Ергалиев

