

# ПОЛОЖЕНИЕ

## о порядке рассмотрения обращений

Настоящий документ регулирует порядок рассмотрения обращений, поступающих в Ассоциацию «Гильдия экспертов в сфере профессионального образования» (далее – Гильдия экспертов).

### 1 Общие положения

1.1 Для достижения целей настоящего Положения применяются следующие определения:

*Запрос* – письменное или электронное сообщение, содержащее предложение, заявление или жалобу.

*Предложение* – рекомендации или пожелания по улучшению отдельных аспектов деятельности Гильдии экспертов, совершенствованию внутренних нормативных актов, регулирующих её функционирование.

*Заявление* – запрос от юридического или физического лица о содействии в реализации прав или информировании о нарушениях законодательных норм или недостатков в работе Гильдии экспертов.

*Жалоба* – просьба юридического или физического лица о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов, касающихся качества предоставления услуг в рамках аккредитации, а также поведения сотрудников Гильдии экспертов или членов внешней экспертной комиссии (далее – ВЭК) в процессе прохождения аккредитации.

1.2 В письменном запросе должны быть указаны:

- полное наименование адресата;
- полное имя, фамилия, отчество (если имеется) заявителя;
- почтовый адрес для направления ответа или уведомления о перенаправлении запроса;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись;
- дата;
- дополнительно могут быть приложены документы и материалы или их копии.

1.3 В запросе, направленном через электронный канал, заявитель обязан указать:

- полное наименование адресата;
- полное имя, фамилию, отчество (если имеется);
- электронную почту для отправки ответа или уведомления о перенаправлении запроса.

- дополнительно могут быть прикреплены необходимые документы и материалы в электронном виде.

Электронные запросы рассматриваются в таком же порядке, как и письменные.

## **2 Порядок рассмотрения запросов**

2.1 Запросы направляются в Гильдию экспертов, которая гарантирует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запросов.

2.2 Запросы регистрируются в течение 3 дней и рассматриваются в течение 30 дней с момента регистрации.

2.3 Запрос не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствие в запросе имени и фамилии заявителя;
- присутствие в тексте ненормативной лексики или оскорблений;
- угроза жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- вопрос, на который заявителю уже был дан письменный ответ по существу, связанный с предыдущими запросами.

2.4 Ответ на запрос отправляется на указанный заявителем адрес (почтовый или электронный).

2.5 Во время рассмотрения запроса не допускается разглашение сведений, содержащихся в запросе без согласия заявителя. Личные данные заявителей хранятся и обрабатываются в соответствии с требованиями российского законодательства о защите персональных данных.

2.6 Полученные запросы обобщаются и предоставляются директору Гильдии экспертов для ознакомления.