



Утверждаю
Директор ГАУ РО РИАЦРО
А.Б. Котова
«24» 12 2021 г

**Порядок
рассмотрения жалоб и апелляций
по результатам профессионального экзамена в Центре оценки
профессионального мастерства и квалификации педагогов
государственного автономного учреждения Ростовской области
«Региональный информационно-аналитический центр развития
образования»**

1.1. Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов соискателей независимой оценки квалификации (далее - НОК).

1.2. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес Центра оценки профессионального мастерства и квалификации педагогов государственного автономного учреждения Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования» (далее - ЦОПМКП), в письменном виде. Контактная информация для подачи жалобы, регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте государственного автономного учреждения Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования» (далее - ГАУ РО РИАЦРО) в разделе «Независимая оценка квалификации».

1.3. Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заявленной квалификации или лицо, заинтересованное в результатах НОК, право которой по ее мнению нарушено.

1.4. Жалоба подается заявителем на действие (бездействие) сотрудников ЦОПМКП, на нарушение регламента, недостаточность информации о НОК и процедуре профессионального экзамена и другие процедуры, обеспечиваемые непосредственно ЦОПМКП. В жалобе должны быть указаны причины, дано обоснование несогласия с действиями сотрудников ЦОПМКП, указаны документы и т.д. Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

1.5. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта регистрации его жалобы.

1.6. Регистрация и рассмотрение жалоб происходит в следующей последовательности:

- регистрация в журнале входящей документации ЦОПМКП;
- ознакомление руководства ЦОПМКП;
- рассмотрение руководителем ЦОПМКП жалобы и апелляции (при

необходимости с привлечением сотрудника) и вынесение решения.

1.7. Срок рассмотрения ЦОПМКП жалобы не может превышать 20 календарных дней.

1.8. При рассмотрении жалоб ЦОПМКП руководствуется процедурой и федеральными документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия квалификации и документам ЦОПМКП.

1.9. При рассмотрении жалобы обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.10. При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ЦОПМКП, имеющие квалификацию экспертов НОК.

1.11. Результатом рассмотрения жалобы в ЦОПМКП является решение возникшей проблемы в пределах его компетенции или мотивированный отказ.

1.12. Решение по жалобе оформляется в письменном виде за подписью руководителя ЦОПМКП и высылается администратором на адрес заявителя не позднее 2-х дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Копия решения по жалобе остаётся у руководителя ЦОПМКП. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя или не была подана апелляция на действия ЦОПМКП в СПК в сфере образования, то оно считается принятым.

1.13. В случае несогласия с данным решением по жалобе и (или) несогласии с результатами профессионального экзамена заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в Апелляционную комиссию СПК в сфере образования.

1.14. Апелляцию заявитель подает непосредственно в Апелляционную комиссию СПК в сфере образования через официальный сайт ГАУ РО РИАЦРО (раздел «Независимая оценка квалификации») или непосредственно в Реестр сведений о независимой оценке квалификаций в раздел «Подать апелляцию» (<https://nok-nark.ru/complaints/>) в следующих случаях:

- несогласие с решениями, принятыми по итогам прохождения профессионального экзамена;
- несоблюдение порядка проведения профессионального экзамена;
- нарушение сроков выдачи свидетельства или отказ в выдаче его дубликата;
- несоответствие бланка свидетельства и приложения к нему установленному формату;
- отсутствие информации в реестре о выданном свидетельстве;
- отказ в приеме документов на проведение профессионального экзамена.

Апелляция подается в течение тридцати календарных дней с даты информирования соискателя о результатах прохождения профессионального экзамена в порядке, установленном Положением об апелляционной комиссии по рассмотрению жалоб, связанных с результатами проведения профессионального экзамена и выдачей свидетельства о квалификации, утвержденной решением

СПК в сфере образования (протокол № 1 от 28.10.2019).

Руководитель центра оценки профессионального мастерства и квалификации педагогов

“14” 12 2021 г.



(подпись)

Постышева И.В.
(ФИО)