

PROCEDURA REKLAMACJI DLA PROCESU WALIDACJI KWALIFIKACJI WOLNORYNKOWEJ FUNKCJONUJĄCEJ W ZINTEGROWANYM REJESTRZE KWALIFIKACJI „OBSŁUGA KLIENTA I SPRZEDAŻ W PUNKCIE HANDLOWYM – SPRZEDAWCA”

Krajowe Centrum Akredytacji zapewnia procedurę odwoławczą w procesach walidacji i certyfikacji kwalifikacji wolnorynkowych funkcjonujących w ZSK. Szczegółowe rozwiązania w zakresie reklamacji, w tym wskazanie etapu walidacji, w którym można wnieść odwołanie, mogą zostać dostosowane do konkretnej kwalifikacji.

Ogólne zasady procesu reklamacji:

- Kandydat ma prawo wnieść w określonym momencie odwołanie od przebiegu, lub od wyniku weryfikacji efektów uczenia się.
- Odwołanie od warunków lub przebiegu egzaminu może zostać wniesione jedynie tuż po zakończeniu egzaminu.
- Odwołanie od wyników egzaminu należy złożyć w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty otrzymania informacji o wyniku.
- W celu odwołania należy wypełnić **Formularz reklamacji** dostępny na życzenie uczestnika w biurach RCWEiC (w formie papierowej lub elektronicznej).
- Formularz reklamacji zawierający szczegółowe uzasadnienie, może być przesłany w formie papierowej na adres RCWEiC, które przeprowadziło proces walidacji efektów uczenia się (liczy się data stempla pocztowego) lub przesłany e-mailem – podpisany skan (liczy się data wysłania wiadomości).
- W formularzu należy uzupełnić dane uczestnika, wskazać czego dotyczy reklamacja (przebiegu lub wyniku walidacji), podać dane dotyczące RCWEiC i egzaminu oraz szczegółowo opisać powód składania reklamacji.
- Odwołania są rozpatrywane przez komisję odwoławczą, działającą w ramach danego RCWEiC. Komisja składa się z min. 2 osób, wśród których są: pracownik akredytowany RCWEiC oraz asesor w zakresie danej kwalifikacji.
- Menedżer RCWEiC, po przeprowadzeniu procedury rozpatrywania reklamacji przez komisję odwoławczą, formułuje ostateczne wnioski i przedstawia do zatwierdzenia Prezesowi KCA.
- Uczestnik walidacji jest powiadamiany telefonicznie lub mailowo o sposobie rozwiązania reklamacji w ciągu 30 dni od dnia złożenia Formularza reklamacji.