

ntss

SAFETY • FIRE • ENVIRONMENT

ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

EN ISO 9001 -EN ISO 21001

РЕДАКЦИЯ

Описание изменений	Описание изменений	Описание изменений
Первоначальная публикация	0	28.04.2026

ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Введение

NTSS проводит как регулируемое, так и нерегулируемое обучение и стремится предоставлять высококачественное обучение, ориентированное на обучающихся. Компания поддерживает открытую и позитивную среду, в которой поощряется обратная связь, и обеспечивает эффективное и профессиональное рассмотрение жалоб и апелляций.

Цель

Настоящая политика определяет подход, применяемый NTSS для рассмотрения жалоб и апелляций справедливым, прозрачным и последовательным образом, и направлена на защиту целостности процессов обучения и оценки.

NTSS придерживается следующих целей:

- Предоставить чёткую и доступную основу для подачи жалоб и апелляций
- Обеспечить, чтобы все обращения рассматривались беспристрастно, справедливо и последовательно
- Поощрять раннее и неформальное урегулирование там, где это уместно
- Защищать заявителей от дискриминации, ущемления или преследования
- Использовать жалобы и апелляции как источник обратной связи для постоянного совершенствования
- Обеспечить осведомлённость всего персонала о данной политике и связанных с ней процедурах

Область применения

Настоящая политика распространяется на следующих заинтересованных сторон:

- Обучающиеся
- Клиенты
- Преподаватели и оценщики
- Сотрудники

- Деловые партнёры и другие соответствующие стороны

Третьи лица, подающие обращения от имени обучающегося, должны быть надлежащим образом уполномочены. Дисциплинарные процедуры не подпадают под действие настоящей политики.

Определения

- **Жалоба:** выражение неудовлетворённости услугами, деятельностью или решениями NTSS
- **Апелляция:** формальный запрос на пересмотр решения по оценке

Принципы

NTSS действует в соответствии со следующими принципами:

- **Беспристрастность:** Все жалобы и апелляции рассматриваются независимо, объективно и без конфликта интересов. Лица, участвующие в процессе оценки, подбираются таким образом, чтобы они не были затронуты рассматриваемым вопросом и могли сохранять беспристрастность.
- **Прозрачность:** Процессы рассмотрения жалоб и апелляций осуществляются ясно, понятно и прослеживаемо. Заявители надлежащим образом информируются о этапах процесса и его ходе.
- **Конфиденциальность:** Все обращения рассматриваются конфиденциально. Персональные данные и чувствительная информация передаются только уполномоченным лицам и строго по принципу «необходимости знания». Анонимные обращения могут не рассматриваться, если это не обосновано.
- **Своевременность:** Все обращения рассматриваются и разрешаются в разумные и заранее установленные сроки. Избежание необоснованных задержек является обязательным.
- **Доступность:** Всем заинтересованным сторонам обеспечивается лёгкий доступ к процессам подачи жалоб и апелляций. Методы подачи чётко определены, а каналы связи остаются доступными.
- **Отсутствие преследования:** Ни один заявитель не должен подвергаться прямому или косвенному неблагоприятному обращению в результате подачи жалобы или апелляции, сделанной добросовестно. NTSS стремится обеспечить безопасную и открытую среду для обратной связи.
- **Непрерывное улучшение:** Жалобы и апелляции систематически анализируются и используются как инструмент обучения и совершенствования. Результаты способствуют улучшению процессов, услуг и общего качества.

Обязательство по внедрению

NTSS разрабатывает и внедряет необходимые процессы для обеспечения эффективного управления жалобами и апелляциями.

Ответственность

Руководство NTSS несёт ответственность за внедрение, мониторинг и постоянное совершенствование данной политики.

Дата вступления в силу

Настоящая политика вступает в силу после утверждения Руководством NTSS и подлежит регулярному пересмотру.

Подробности, касающиеся реализации данной политики, определены в документе **NTSS-QMS-PR-03-RU «Процедура рассмотрения жалоб и апелляций обучающихся»**.

УТВЕРДИЛ

ASUMAN ERKUL

