

ntss

SAFETY • FIRE • ENVIRONMENT

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

EN ISO 9001 - ISO 21001

РЕДАКЦИЯ

Описание изменений	Номер редакции	Дата редакции
Первоначальная публикация	0	05.01.2015
Процедура апелляции была включена в данную процедуру.	1	13.10.2018
Адрес был обновлён.	2	01.11.2021
Вся процедура была пересмотрена.	3	28.04.2026

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Цель
Цель данной процедуры — обеспечить систематическое, справедливое, беспристрастное и прозрачное рассмотрение жалоб и апелляций обучающихся, связанных с учебной и оценочной деятельностью, предоставляемой NTSS. Процедура направлена на эффективное управление поступающими обращениями и использование полученных результатов в целях постоянного совершенствования.

2. Область применения
Данная процедура распространяется на жалобы и апелляции обучающихся, связанные со всеми учебными программами, экзаменами, процессами оценивания и сопутствующими услугами, предоставляемыми NTSS. Дисциплинарные процессы не входят в область применения данной процедуры.

3. Определения

Жалоба:Выражение неудовлетворённости услугами, деятельностью или решениями NTSS.

Апелляция:Официальный запрос на пересмотр решения по оцениванию или экзамену.

Заявитель:Лицо, подающее жалобу или апелляцию.

Группа оценки:Независимый и уполномоченный персонал, назначенный для рассмотрения жалоб и апелляций.

4. Обязанности

Руководство NTSS: Несёт ответственность за обеспечение эффективного внедрения данной процедуры, контроль её применения и обеспечение её постоянного совершенствования. Обеспечивает необходимые ресурсы и оценивает результативность процесса в ходе совещаний по анализу со стороны руководства.

Представитель по менеджменту качества: Отвечает за координацию процессов рассмотрения жалоб и апелляций, обеспечение регистрации и отслеживания обращений, ведение соответствующих записей и подготовку отчётности по результативности процесса.

Преподаватели / Оценщики: Предоставляют технические заключения и информацию при необходимости, представляют доказательства и записи,

связанные с процессом оценивания, а также оказывают поддержку процессу рассмотрения по запросу.

Независимые оценщики: Отвечают за беспристрастное и независимое рассмотрение апелляций при условии, что они не участвовали в первоначальном процессе оценивания, а также обеспечивают принятие решений на основе объективных критериев.

Заявитель: Несёт ответственность за подачу жалоб или апелляций с точной, полной и поддающейся проверке информацией и документацией, а также за предоставление любых дополнительных сведений или документов по запросу в установленные сроки.

6. Ход процесса

6.1 Получение обращения

Жалобы и апелляции подаются в NTSS путём заполнения формы **NTSS-QMS-FRM-03-RU Форма подачи жалобы и апелляции** через следующие каналы:

- **E-mail:** info@ntss.com.tr
- **Почтовый адрес:** NTSS Training and Consultancy, Beştepe Mah. Nergiz Sok. 7/2 Via Flat Business Center, Office 27-28, 06560 Yenimahalle / ANKARA

Для рассмотрения обращения соответствующая форма должна быть заполнена точно и в полном объёме. При необходимости у заявителя могут быть запрошены дополнительные сведения и/или документы.

6.2 Регистрация и предварительное рассмотрение

Все обращения регистрируются и вносятся в соответствующую систему в течение максимум 3 рабочих дней. Обращение проходит предварительное рассмотрение на предмет области применения, соответствия требованиям и полноты.

В рамках предварительного рассмотрения оценивается, подпадает ли обращение под действие данной процедуры, содержит ли необходимую информацию и документацию, а также пригодно ли для дальнейшего рассмотрения. В случае отсутствия или недостаточности информации у заявителя запрашиваются дополнительные сведения и/или документы.

Если требуемая информация не будет предоставлена, рассмотрение обращения может быть приостановлено либо обращение может быть не принято к рассмотрению; об этом заявитель уведомляется в письменной форме.

6.3 Рассмотрение и оценка

Обращения рассматриваются уполномоченными сотрудниками, независимыми от предмета обращения, при обеспечении их беспристрастности. Лица, непосредственно связанные с предметом обращения или имеющие возможный конфликт интересов, не участвуют в процессе оценки.

При необходимости в ходе рассмотрения:

- Запрашиваются мнения соответствующего преподавателя и/или оценщика
- Проверяются экзаменационные, оценочные и системные записи
- Анализируются соответствующие документы и подтверждающие материалы

Все оценки проводятся на основе заранее установленных критериев и объективных доказательств и завершаются независимо от личных мнений или внешнего влияния.

6.4 Принятие решения и информирование

По завершении процесса рассмотрения окончательное решение оформляется в письменной форме с указанием обоснования, регистрируется и обеспечивается его прослеживаемость посредством формы **NTSS-QMS-FRM-03-RU Форма подачи жалобы и апелляции**.

Решение доводится до сведения заявителя в письменной форме (по электронной почте или через официальные каналы связи) в течение максимум 5 рабочих дней после завершения рассмотрения.

Дата, способ и содержание уведомления фиксируются для обеспечения полной прослеживаемости процесса.

Решение формулируется ясно, прозрачно и с обоснованием, основанным на информации и выводах, рассмотренных в ходе оценки. При необходимости заявителю также предоставляется информация о предпринятых корректирующих и/или улучшающих действиях. Период принятия решения включается в общий срок рассмотрения обращения.

6.5 Процесс апелляции

Заявитель может подать апелляцию в письменной форме в течение 10 рабочих дней с даты уведомления о принятом решении.

Апелляционные обращения регистрируются и проходят предварительное рассмотрение. Обоснованные апелляции повторно оцениваются независимой и беспристрастной группой оценки, не участвовавшей в первоначальном процессе рассмотрения.

При необходимости в ходе рассмотрения могут быть запрошены дополнительные сведения и документы, проведены консультации с соответствующим персоналом, а вопрос может быть передан на уровень высшего руководства.

Результат рассмотрения апелляции сообщается заявителю в письменной форме вместе с обоснованием. Данное решение является окончательным и не подлежит дальнейшему пересмотру в рамках внутренних процессов NTSS.

Апелляционные обращения регистрируются и отслеживаются посредством формы

NTSS-QMS-FRM-03-RU Форма подачи жалобы и апелляции.

6.6 Передача обращения во внешние органы

Если заявитель не удовлетворён результатом после завершения процессов рассмотрения жалобы и апелляции, проведённых NTSS, он имеет право обратиться в соответствующий сертифицирующий орган или компетентный орган.

В этом контексте:

a. Жалобы и апелляции, связанные с обучением NEBOSH, могут быть направлены в NEBOSH по электронной почте: info@nebosh.org.uk

b. Жалобы и апелляции, связанные с обучением IOSH, могут быть направлены в IOSH по электронной почте: csc@iosh.com

c. Жалобы и апелляции, связанные с обучением Exemplar Global, могут быть направлены в Exemplar Global по электронной почте: support@exemplarglobal.org

   Для подачи обращения во внешние органы предполагается, что соответствующая жалоба или апелляция предварительно была рассмотрена в рамках внутренних процессов NTSS.

d. Если жалоба не может быть урегулирована NTSS либо заявитель не удовлетворён результатом рассмотрения, заявитель вправе обратиться в Арбитражные комитеты по защите прав потребителей Министерства торговли Republic of Türkiye Ministry of Trade в соответствии с действующим законодательством.

7. Сроки

Процесс	Срок
Регистрация и предварительное рассмотрение	3 рабочих дня
Рассмотрение и принятие решения	Максимум 15 рабочих дней
Уведомление о решении	В течение 5 рабочих дней с даты принятия решения
Общая продолжительность процесса	Максимум 20 рабочих дней
Срок подачи апелляции	10 рабочих дней

8. Конфиденциальность и беспристрастность

Вся информация и записи, связанные с жалобами и апелляциями, обрабатываются

в соответствии с принципами конфиденциальности. Персональные данные и конфиденциальная информация, относящиеся к обращению, доступны и могут передаваться только уполномоченным сотрудникам в рамках их определённых обязанностей и по принципу «необходимости знать».

Все сотрудники, участвующие в процессе рассмотрения жалоб и апелляций, обязаны действовать в соответствии с принципом беспристрастности. Лица, непосредственно связанные с предметом обращения или имеющие возможный конфликт интересов, не участвуют в процессе оценки. В таких случаях соответствующее лицо незамедлительно отстраняется от процесса и заменяется независимым оценщиком.

Все решения, принимаемые в ходе процесса, основываются на объективных критериях и принимаются независимо от личных мнений или внешнего влияния. Любое нарушение принципов конфиденциальности и беспристрастности рассматривается в рамках дисциплинарного процесса.

9. Управление записями

Все записи, связанные с процессами рассмотрения жалоб и апелляций (формы заявлений, переписка, оценочные заметки, записи решений и подтверждающие документы), систематически регистрируются и хранятся в защищённых условиях. Обеспечиваются целостность, конфиденциальность и доступность записей.

Доступ к записям имеют только уполномоченные сотрудники, а также применяются необходимые технические и административные меры контроля для предотвращения несанкционированного доступа, изменения или утраты данных.

Все записи хранятся не менее 5 лет в соответствии с действующим законодательством и внутренними требованиями. По окончании данного периода записи уничтожаются контролируемым и отслеживаемым способом.

Записи ведутся таким образом, чтобы обеспечивать их доступность и прослеживаемость по запросу в ходе внутренних и внешних аудитов.

10. Постоянное совершенствование

Данные, связанные с жалобами и апелляциями, периодически анализируются, а тенденции систематически оцениваются. На основании результатов анализа при необходимости планируются и внедряются корректирующие и предупреждающие действия.

Эффективность предпринятых действий контролируется и фиксируется. Полученные результаты и показатели эффективности рассматриваются в ходе совещаний по анализу со стороны руководства, способствуя постоянному совершенствованию процессов, услуг и общей результативности системы качества.

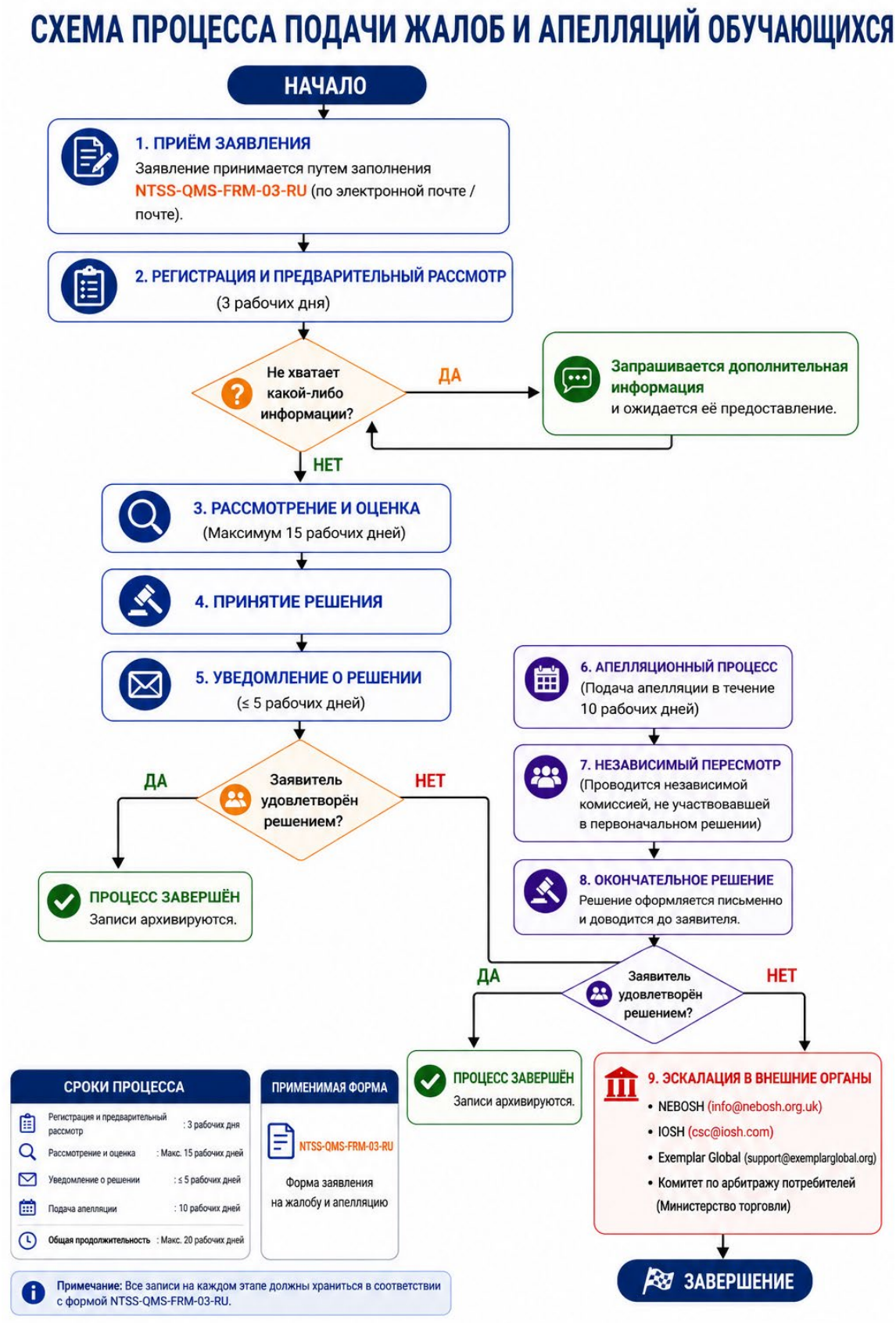
11. Связанные документы

NTSS-QMS-FRM-03-RU Форма подачи жалобы и апелляции

NTSS-QMS-POL-03-RU Политика рассмотрения жалоб и апелляций обучающихся

NTSS-QMS-LOG-03-RU Complaint_Appeal_Dashboard

Приложение 1: Блок-схема процесса



Приложение 2: Форма подачи жалобы и апелляции (NTSS-QMS-FRM-03-RU)

ntss	**ФОРМА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ**	NTSS-QMS-FRM-03-RU Rev 3 28.04.2026

1. ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ	
ФИО:	
Контактные данные (телефон/e-mail):	
Компания / Организация (при наличии):	
Название обучения / программы:	
Преподаватель / Оценщик (при наличии):	

2. ТИП ОБРАЩЕНИЯ
☐ Жалоба ☐ Апелляция

3. ДЕТАЛИ ОБРАЩЕНИЯ	
Дата инцидента:	
Дата подачи обращения:	
Описание:	

4. ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА
☐ Письменные документы ☐ Экзаменационные записи ☐ Видео / визуальные доказательства

☐ Данные цифровых систем

☐ Свидетельские показания

☐ Другое: _____

5. ОСОБЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА (состояние здоровья, доступность, специальные запросы, связанные с оцениванием и т.д.)

Описание:

6. ЗАЯВЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ

Я подтверждаю, что предоставленная выше информация является точной и полной.

ФИО:

Подпись:

Дата:

→ Данный раздел заполняется NTSS.	
7. РЕГИСТРАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ	
Номер обращения:	
Дата регистрации:	
Зарегистрировано:	
8. ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ	
☐ Соответствует требованиям ☐ Требуется дополнительная информация ☐ Вне области применения	
9. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ	
Назначенный(е) оценщик(и):	
Дата начала рассмотрения:	
Дата завершения рассмотрения:	
Предпринятые действия в ходе рассмотрения: ☐ Получено мнение преподавателя / оценщика ☐ Проверены записи ☐ Проведён анализ документов	
10. РЕШЕНИЕ	
☐ Жалоба удовлетворена ☐ Жалоба удовлетворена частично ☐ Жалоба отклонена	☐ Апелляция удовлетворена ☐ Апелляция отклонена

11. ОБОСНОВАНИЕ РЕШЕНИЯ

12. ПРЕДПРИНЯТЫЕ ДЕЙСТВИЯ	
☐ Инициировано корректирующее действие ☐ Инициировано предупреждающее действие ☐ Улучшение системы ☐ Обучение / повторная оценка	Описание:

13. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УВЕДОМЛЕНИИ	
Дата уведомления:	
Способ уведомления (E-mail / письменное / через систему):	
Уведомление направил(а):	

14. ОТСЛЕЖИВАНИЕ АПЕЛЛЯЦИИ (ПРИ НАЛИЧИИ)
☐ Апелляция получена ☐ Апелляция находится на рассмотрении ☐ Вынесено окончательное решение

15. УТВЕРЖДЕНИЕ			
ФИО	Должность	Подпись	Дата