

Политика провайдера проверки квалификации по работе с апелляциями

1 Цель и принципы

Провайдер проверки квалификации обеспечивает возможность участникам оспаривать решения и выводы, принятые по результатам их участия в программах ППК. Рассмотрение апелляций проводится своевременно, объективно, беспристрастно и в соответствии с требованиями ГОСТ ISO/IEC 17043-2025 и применимых аккредитационных правил.

2 Определение апелляции

Апелляция – официальное письменное обращение участника программы проверки квалификации, в котором он оспаривает решение, вывод или оценку, принятую провайдером (например, присвоенную оценку, интерпретацию результатов, отказ в участии), и запрашивает их пересмотр в установленном порядке.

3 Как подать апелляцию

Апелляция подаётся в письменной форме (по электронной почте: csmb@csmbrest.by, почтой по адресу: ул. Кижеватова, 10/1, 224001, г. Брест) либо документированной устной форме (телефонный звонок тел. 8 (0162) 58 08 70 с последующей записью сути обращения).

В апелляции указываются: данные участника, наименование программы и раунда ППК, обжалуемое решение/оценка и обоснование несогласия.

Актуальные контакты для направления апелляций (e-mail, почтовый адрес, телефон) публикуются в выписках из отчетов программ проверки квалификации и на сайте провайдера..

4 Подтверждение получения и сроки рассмотрения

Провайдер подтверждает получение апелляции при наличии контактных данных заявителя.

Апелляции рассматриваются в течение 10 дней; по итогам рассмотрения заявитель получает официальное письменное уведомление о принятом решении и его кратком обосновании.

5 Принципы рассмотрения апелляций

Все апелляции регистрируются в «Журнал регистрации апелляций и жалоб».

Рассмотрение апелляции, по возможности, поручается лицам, не участвовавшим в принятии обжалуемого решения, для обеспечения беспристрастности и отсутствия конфликта интересов.

По результатам рассмотрения решение может быть подтверждено, частично или полностью изменено; при необходимости предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия в системе менеджмента качества.

6 Конфиденциальность и отсутствие неблагоприятных последствий

Информация, содержащаяся в апелляциях, рассматривается конфиденциально и используется только для целей их рассмотрения и улучшения деятельности провайдера.

Подача апелляции не влечёт дискриминации участника и не ограничивает его участие в последующих программах ППК, за исключением случаев, связанных с объективными требованиями к участию.

7 Использование апелляций для улучшения

Апелляции анализируются в рамках системы менеджмента качества как источник информации о возможной несоответствующей работе и о потребности в улучшениях.

Результаты рассмотрения апелляций используются для совершенствования процедур, статистических и интерпретационных моделей, а также взаимодействия с участниками программ ППК.