

Παράπονα, αμφισβητήσεις και ενστάσεις μπορούν να προέρχονται από αιτούντες, εξεταζόμενους, πιστοποιημένα πρόσωπα, εργοδότες και άλλα μέρη, τα οποία ενδέχεται να αφορούν στη διεργασία πιστοποίησης, τη διενέργεια των εξετάσεων, τα κριτήρια αξιολόγησης, τις πολιτικές και στις διαδικασίες για την απόδοση και έκδοση των πιστοποιητικών.

Τα παράπονα ή ενστάσεις πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επώνυμα, να είναι σαφή και τεκμηριωμένα. Επιπλέον, ο θιγόμενος δύναται και δικαιούται να εκθέσει και προφορικά τις απόψεις του, τόσο στη Διοίκηση όσο και στο Ανεξάρτητο Συμβούλιο Αμεροληψίας της Vellum Global Educational Services, εάν το επιθυμεί.

Όταν πρόκειται για παράπονο η Vellum Global Educational Services, προβαίνει σε εξέτασή του σύμφωνα με την διαδικασία Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες (Δ 8.5) και το πόρισμα διαβιβάζεται γραπτώς προς τον ενδιαφερόμενο από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης ποιότητας.

Η εφαρμογή της διορθωτικής ενέργειας, ο έλεγχος αποτελεσματικότητας, η ενημέρωση του ενδιαφερόμενου σχετικά με τη διορθωτική ενέργεια και το κλείσιμο του παραπόνου καταγράφονται και αρχειοθετούνται.

Σε περίπτωση μη ικανοποίησης του ενδιαφερόμενου για το αποτέλεσμα του χειρισμού του παραπόνου, υπάρχει δυνατότητα κοινοποίησης του παραπόνου στο Ανεξάρτητο Συμβούλιο Αμεροληψίας.

Όταν πρόκειται για ένσταση, διαβιβάζεται στο Ανεξάρτητο Συμβούλιο Αμεροληψίας.

Το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Αμεροληψίας είναι αρμόδιο να μελετήσει το σχετικό υλικό και εάν απαιτείται να καλέσει σε ακρόαση τον ενδιαφερόμενο. Στη συνέχεια εκδίδει απόφαση και ακολουθεί γραπτή ενημέρωση του ενδιαφερομένου από την Διοίκηση.

Η απόφαση του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Αμεροληψίας είναι τελεσίδικη.

### **Χειρισμός Ενστάσεων**

#### **Ένσταση αναβαθμολόγησης**

- Σε περίπτωση που ο υποψήφιος επιθυμεί να κάνει ένσταση και να ζητήσει αναβαθμολόγηση, πρέπει να στείλει σχετική έγγραφη και ενυπόγραφη αίτηση αναβαθμολόγησης, την οποία μπορεί να λάβει (μέσω e-mail ή ταχυδρομικά), επικοινωνώντας και ζητώντας την από τη Vellum, το αργότερο δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης των αποτελεσμάτων. Η αίτηση αναβαθμολόγησης πρέπει να περιέχει κατά ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία:

- (α) Ονοματεπώνυμο υποψήφιου
- (β) Κωδικό υποψηφίου
- (γ) Διακριτικό τίτλο και κωδικό του Ε.Κ.
- (δ) Ημερομηνία και ώρα εξέτασης και
- (ε) Ενότητα εξέτασης

- Ο ΥΔΠ, σε περίπτωση που η αίτηση περιλαμβάνει τα ανωτέρω στοιχεία την κάνει αποδεκτή και την προωθεί στον Υπεύθυνο εξετάσεων & τεχνικής υποστήριξης. Εάν τα αποτελέσματα είναι διαφορετικά από τον δεύτερο έλεγχο, αρμόδιος για την απόφαση είναι η επιτροπή πιστοποίησης.

- Σε περίπτωση μη ικανοποίησης του υποψηφίου για την απόφαση της επιτροπής πιστοποίησης τότε παραπέμπετε στο Ανεξάρτητο Συμβούλιο Αμεροληψίας.

- Τα συμπεράσματά καταγράφονται στο Ε.8.5.2.

- Η απόφαση επί της ένστασης λαμβάνεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της και είναι οριστική.

- Κατόπιν η Vellum ενημερώνει για την απόφαση εγγράφως τον ενδιαφερόμενο.

### **Ενστάσεις σχετικά με απόφαση πιστοποίησης**

- Ενστάσεις σχετικά με απόφαση για χορήγηση ή ανάκληση της πιστοποίησης μπορεί να υποβληθούν εγγράφως από τα ενδιαφερόμενα μέρη, στη Vellum, εντός 20 εργάσιμων ημερών από της κοινοποίησews σε αυτούς της σχετικής απόφασης ή από την ημερομηνία που έλαβαν γνώση αυτής. Οι ενστάσεις καταγράφονται στο έντυπο Ε.8.5.2.

- Οι ανωτέρω ενστάσεις εξετάζονται από το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Αμεροληψίας, ενώπιον του οποίου ο ενιστάμενος μπορεί να εκθέσει τους λόγους που στηρίζουν την υποβληθείσα ένσταση. Κατά την εξέταση της ενστάσεως από το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Αμεροληψίας, δεν συμμετέχουν σε αυτό μέλη του Συμβουλίου, τα οποία έχουν αποδεδειγμένα σύγκρουση συμφερόντων με τον ενιστάμενο.

-Τα συμπεράσματά του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Αμεροληψίας καταγράφονται στο Ε.8.5.2.

- Η απόφαση του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Αμεροληψίας επί της ένστασης λαμβάνεται εντός δύο (2) μηνών από την υποβολή της και είναι οριστική.

- Κατόπιν το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Αμεροληψίας ενημερώνει για την απόφαση εγγράφως τον ενδιαφερόμενο.

### **Έλεγχος Εφαρμογής**

Μετά την υλοποίηση, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας επιβεβαιώνει, ότι έχουν εφαρμοσθεί αποτελεσματικά οι ενέργειες και καταγράφει τα συμπεράσματά του στο Ε 8.5.2 (στη θέση: "Έλεγχος Εφαρμογής Ενέργειας").