

Policy för överklagan

Introduktion

Den här policyn riktar sig till dig som deltagare som har köpt och genomfört en certifiering från PeopleCert av BiTA och som vill överklaga ett certifieringsbeslut. Den beskriver hur du går tillväga för att skicka in en överklagan till oss och hur vi hanterar och svarar på inkomna överklaganden.

Policyn är också avsedd att användas av BiTAs medarbetare för att säkerställa att de hanterar alla överklaganden på ett konsekvent sätt.

Deltagare måste först gå kontakta BiTA med sin överklagan innan den kan vidarebefordras till PeopleCert.

Exempel på situationer när policyn är tillämplig är om en deltagare vill överklaga:

- Ett certifieringsresultat som beslutats av PeopleCert
- En certifierings genomförande, att förfarandet inte var ordentligt och rättvist
- Hur BiTA hanterat klagomål från deltagaren i samband med certifieringen

Tillvägagångssätt

Överklagandeprocessen följer tre steg enligt nedan:

Steg 1:

Deltagaren lämnar in en skriftlig anmälan till BiTA genom att maila training@bita.eu med följande information:

- Deltagarens namn och unika PeopleCert candidate number
- Benämning på den certifiering som överklagan rör
- Detaljerad beskrivning av vad överklagan rör
- Ev ytterligare bevis för att styrka överklagan

Steg 2:

När överklagan har mottagits av BiTA kommer den att behandlas internt av BiTAs chef för utbildningsverksamheten. Vi strävar efter att granska och besvara överklaganden inom 15 arbetsdagar.

Vårt svar skickar vi till den som gjort anmälan och det innehåller:

- vårt beslut att antingen ändra vårt ursprungliga beslut mot bakgrund av det nya skälet/ beviset som har lagts fram och som nu har granskats, eller bekräfta att vi står fast vid vårt ursprungliga beslut och skälen till det, och
- en anmodan att anmälaren inom 10 arbetsdagar bekräftar att detta beslut accepteras eller om anmälaren formellt vill gå vidare till PeopleCert formella överklagandeprocess.

Steg 3:

Om anmälaren efter BiTAs slutliga beslut fortfarande är missnöjd med beslutet och vill ta ärendet vidare, bör anmälaren kontakta PeopleCert Customer Service (customerservice@peoplecert.org) för att följa PeopleCerts överklagandeprocess (PeopleCert Appeals Policy).

Granskning av policy

Den här policyn ses över årligen eller vid behov efter feedback från kunder eller när det är nödvändigt som svar på kundåterkoppling eller förfrågningar från, eller förändrade riktlinjer som utfärdats av PeopleCert.