

	<b>PROCEDURA ODWOŁAWCZA</b>	WYDANIE B	KJ
		Data: 05-11-2022	Strona/Stron: 1/3

# P-8

## PROCEDURA ODWOŁAWCZA

### 1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie, że postępowanie odwoławcze będzie prowadzone w sposób pozwalający na prawidłowe rozpoznanie przyczyn powstania zgłoszonych przez składającego odwołanie oraz ustalenie miejsc ich powstania, jak również zapewnienie, że Fundacja VCC rzetelnie i sumiennie rozpatrzy zgłoszone odwołanie.

### 2. PRZEDMIOT PROCEDURY

Procedurę stosuje się do określenia trybu postępowania podczas: przyjmowania, rejestrowania, przeprowadzania oceny zasadności, udzielania odpowiedzi zgłaszającego odwołanie, a także podjęcie stosownych działań korygujących lub zapobiegawczych.

### 3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Niniejsza procedura obowiązuje w Fundacji VCC. Do jej stosowania zobowiązany jest cały personel, a także Kwalifikowani dostawcy usług. Prezes Fundacji VCC podejmuje ostateczne decyzje dotyczące spornych spraw, które nie zostały rozstrzygnięte odpowiednio przez Komisję odwoławczą. Jest jedynym uprawnionym do podejmowania decyzji w sprawie przeprowadzenia audytu z krótkim terminem powiadamiania.

### 4. DEFINICJE

**Odwołanie** - wystąpienie przez dostawcę przedmiotu oceny zgodności do jednostki oceniającej zgodność lub jednostki akredytującej o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do tego przedmiotu. [PN-EN ISO/IEC 17000].

**Zadowolenie Klienta** - percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione.

## 5. OPIS POSTĘPOWANIA

Prawo do złożenia pisemnego odwołania od wyniku egzaminu, walidacji, certyfikacji przysługuje jedynie osobie egzaminowanej, która uzyskała z Egzaminu wynik negatywny. Taka osoba może, w terminie 14 dni od daty przekazania wyniku egzaminu instytucji zgłaszającej egzamin, zapoznać z wynikami, po wcześniejszym telefonicznym uzgodnieniu wizyty, ustalonym pod numerem 81 527 01 00.

- Odwołanie można złożyć w nieprzekraczalnym terminie 14 dni od dnia przekazania wyników instytucji zgłaszającej egzamin. Odwołanie należy poprzez formularz zgłoszeniowy za pośrednictwem strony <https://forms.office.com/r/yNkAPHrsXc>.
- Odwołanie należy odpowiednio uzasadnić, wskazując zwięźle przyczyny jego wniesienia.
- Jeżeli powodem odwołania są aspekty niedotyczące pytań egzaminacyjnych, a dotyczące kwestii technicznych, to takie odwołanie podlega rozpoznaniu jedynie wtedy, gdy odwołujący zgłosił uwagi w trakcie Egzaminu, a przedmiotowe zgłoszenie zostało odnotowane w Potwierdzeniu Przeprowadzenia Egzaminu.
- Jeżeli powodem odwołania są kwestie merytoryczne – związane z wątpliwościami co do prawidłowości odpowiedzi na pytania, to odwołanie można wnieść tylko w wypadku, gdy ilość kwestionowanych pytań i odpowiedzi, w przypadku uwzględnienia argumentacji odwołującego, powodowałaby, iż odwołujący uzyskałby pozytywny wynik z Egzaminu.
- Odwołanie niespełniające kryteriów Komisja Odwoławcza pozostawi bez rozpoznania, informując o tym wnoszącego odwołanie mailowo.
- Odwołanie jest rozpoznawane przez Komisję Odwoławczą, w składzie co najmniej trzyosobowym.
- Odwołanie, które nie podlega pozostawieniu bez rozpoznania, podlega rozpoznaniu przez wyznaczony skład Komisji Odwoławczej w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.
- W przypadku wątpliwości interpretacyjnych Komisja Odwoławcza może zasięgnąć opinii zewnętrznego eksperta, o czym zawiadomi wnoszącego odwołanie. W takim przypadku termin na rozpoznanie odwołania podlega wydłużeniu do 30 dni od dnia jego złożenia.
- Skład Komisji Odwoławczej rozstrzyga odwołanie uchwałą, w której oddała odwołanie albo je uwzględniła stwierdzając pozytywny wynik Egzaminu. Uchwała Komisji Odwoławczej zawiera uzasadnienie. Uchwała ma charakter ostateczny i nie ma możliwości jej podważenia. Wzór uchwały stanowi Załącznik nr 6 do niniejszego Regulaminu.
- Komisja Odwoławcza informuje wnoszącego odwołanie o sposobie rozstrzygnięcia odwołania mailowo.

### POWOŁANIE KOMISJI ODWOŁAWCZEJ

- Na potrzeby rozpoznania odwołań od wyniku egzaminu, walidacji, certyfikacji Fundacja VCC powołuje uchwałą Komisję Odwoławczą.

- W skład Komisji Odwoławczej wchodzi minimum 2 osoby – ekspertów posiadających kompetencje i doświadczenie w obrębie kwalifikacji, której dotyczy odwołanie oraz 1 osoba z ramienia Fundacji VCC. W skład Komisji Odwoławczej nie mogą wchodzić Egzaminatorzy, którzy przeprowadzali proces walidacji.
- Komisja Odwoławcza (skład wyznaczony do rozpoznania odwołania) rozpatruje odwołania od wyniku Egzaminu, Walidacji, Certyfikacji i podejmuje uchwałę w tym przedmiocie.
- W trakcie odwołania obowiązuje zasada zachowania poufności w stosunku do osoby składającej odwołanie.
- W przypadku, gdy załatwienie reklamacji będzie skutkowało wprowadzeniem zmian do wystawionej za usługę faktury, kopia pisma kierowana jest do Księgowego celem wystawienia faktury korygującej.
- W przypadku, gdy składający odwołanie, skargę lub reklamację składa wniosek o ponowne rozpatrzenie odrzuconego bądź tylko częściowo uznanego odwołania, postępowanie odbywa się jak z odwołaniem złożonym po raz pierwszy.

## 7. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

[ZAŁĄCZNIK P8-Z1 Wzór odwołania od egzaminu, walidacji, certyfikacji](#)

[ZAŁĄCZNIK P8-Z2 Wzór uchwały komisji odwoławczej egzaminu, walidacji, certyfikacji w sprawie rozstrzygnięcia odwołania](#)

	stanowisko	imię i nazwisko	data	podpis Dyrektor ds. Komunikacji Fundacja VCC
opracował	Dyrektor	Edyta Migotka	29.06.2023	 Edyta Migotka
zatwierdził	Prezes zarządu	Radosław Panas	29.06.2023	 Radosław Panas

® wszelkie prawa zastrzeżone, kopiowanie i udostępnianie osobom trzecim bez pisemnej zgody Prezesa jest zabronione