



Great School of English Appeals Policy

Introduction

This policy is aimed at candidates who are enrolled on or have taken a LanguageCert approved qualification, who wish to appeal against a decision taken by Great School of English, hereafter known as 'the Test Centre'. It sets out the process you should follow when submitting appeals to us and the process we will follow when responding to appeals. This policy is also for use by our staff to ensure they deal with all appeals in a consistent manner.

Candidates must first go through the Test Centre's appeals process before taking the matter to LanguageCert.

Review Arrangements

We will review the policy annually and revise it when necessary in response to customer feedback or requests from, or good practice guidance issued by LanguageCert (e.g. to align with any appeals and complaints process established by relevant regulatory authorities).

Appeal Types

Below, we have listed example "types" of appeal a candidate may make to the Test Centre.

- Appeals from candidates in relation to an assessment/examination on the basis that we did not apply procedures consistently or that procedures were not followed properly and fairly.
- Appeals from candidates relating to a decision made by the Test Centre following an investigation into a complaint about a candidate.
- Appeals from candidates relating to a decision made by the Test Centre following an investigation into a candidate's behaviour when

Політика подання апеляцій у Great School of English

Вступ

Ця політика призначена для кандидатів, які зараховані або пройшли кваліфікацію, затверджену LanguageCert, і бажають оскаржити рішення, прийняте Great School of English, надалі відомою як «Центр тестування». У ній викладено процедуру, якої ви повинні дотримуватися, подаючи нам апеляцію, а також процедуру, якої ми будемо дотримуватися, відповідаючи на апеляції. Ця політика також призначена для використання нашими співробітниками, щоб гарантувати, що вони працюють з усіма апеляціями в однаковий спосіб.

Кандидати повинні спочатку пройти процедуру апеляції Центру тестування, перш ніж звертатися до LanguageCert.

Порядок перегляду

Ми переглядатимемо цю політику щорічно та вноситимемо до неї зміни за необхідності у відповідь на відгуки клієнтів, запити або рекомендації LanguageCert (наприклад, для узгодження з будь-якими процедурами розгляду апеляцій та скарг, встановленими відповідними регуляторними органами).

Типи апеляцій

Нижче ми перерахували приклади «типів» апеляцій, які кандидат може подати до Центру тестування.

- Апеляції кандидатів щодо оцінювання/іспиту на підставі того, що ми не застосовували процедури послідовно або що процедури не були дотримані належним чином і справедливо.
- Апеляції кандидатів щодо рішення, прийнятого Центром тестування за результатами розслідування скарги на кандидата.
- Апеляції кандидатів щодо рішення, прийнятого Центром тестування за результатами



attending a LanguageCert assessment/examination.

Appeals Process

The appeals process follows 3 stages as set out below:

Stage 1:

Candidates should submit their appeal in writing to the Test Centre. The appeal submission must contain the following information as a minimum and be sent to Great School of English greatschoolone@gmail.com:

- Candidate name and unique LanguageCert candidate number.
- Title of the LanguageCert qualification the appeal relates to.
- Full details of the nature of the appeal.
- Any supporting evidence that is being submitted to substantiate the appeal.

Stage 2:

Once the appeal is received by the Test Centre it will be dealt with internally by Chief Invigilator Yevheniia Dankovtseva, Advanced test Centre Manager Sergiy Tarasyuk. We will aim to review and fully respond to your appeal in 15 business days, however please note, that in some cases the review processes may take longer, for example, if a candidate interview is required and/or further investigation. In such instances, we will contact you to inform you of the likely revised timescale. At all times, we will ensure that the Test Centre personnel assigned to carry out the investigation of the appeal, or to oversee and manage the appeal have the appropriate level of training and competence and that they have had no previous involvement or personal interest in the matter.

Following the review of the appeal, we will write to the appellant with details of our decision to either:

- Amend our original decision in light of the new rationale/evidence being put forward and which has now been reviewed; or

розслідування поведінки кандидата під час участі в оцінюванні/іспиті LanguageCert.

Процес розгляду апеляцій

Процес апеляції складається з 3 етапів, як зазначено нижче:

Етап 1:

Кандидати повинні подати апеляцію в письмовій формі до Центру тестування. Апеляція повинна містити як мінімум наступну інформацію та бути надіслана на адресу Great School of English greatschoolone@gmail.com:

- Ім'я кандидата та унікальний номер кандидата LanguageCert.
- Назва кваліфікації LanguageCert, якої стосується апеляція.
- Повна інформація про суть апеляції.
- Будь-які підтверджуючі докази, які подаються для обґрунтування апеляції.

Етап 2:

Після того, як апеляція надійде до Центру тестування, вона буде розглянута головним інспектором Євгенією Данковцевою та старшим менеджером Центру тестування Сергієм Тарасюком. Ми намагатимемося розглянути вашу апеляцію та надати повну відповідь протягом 15 робочих днів, однак, будь ласка, зверніть увагу, що в деяких випадках процес розгляду може зайняти більше часу, наприклад, якщо буде потрібно провести співбесіду з кандидатом та/або додаткове розслідування. У таких випадках ми зв'яжемося з вами, щоб повідомити про ймовірні переглянуті терміни. Ми завжди гарантуємо, що персонал Центру тестування, призначений для проведення розслідування апеляції або для нагляду та управління апеляцією, має належний рівень підготовки та компетентності, а також не був раніше залучений або особисто зацікавлений у цьому питанні.

Після розгляду апеляції ми надішлемо апелянту лист із детальною інформацією про наше рішення:



<ul style="list-style-type: none">• Confirm we stand by our original decision and in doing so, the rationale for this decision, and request that you confirm, within 10 business days, whether you now accept this decision or if you wish to formally proceed to the LanguageCert formal appeals process. <p>Stage 3: If, after the Test Centre's final decision you are still unhappy with the decision then you should follow the LanguageCert appeals process outlined in the LanguageCert Appeals Policy.</p>	<p>- Внести зміни до нашого початкового рішення у світлі нових обґрунтувань/доказів, які були висунуті і які вже були розглянуті; або</p> <p>- Підтвердити, що ми залишаємося при своєму первісному рішенні, і при цьому обґрунтувати це рішення, а також попросити вас підтвердити протягом 10 робочих днів, чи приймаєте ви тепер це рішення, чи бажаєте формально перейти до офіційного процесу апеляції LanguageCert.</p> <p>Етап 3: Якщо після остаточного рішення Центру тестування ви все ще незадоволені рішенням, вам слід скористатися процедурою апеляції LanguageCert, описаною в Політиці апеляцій LanguageCert.</p>