



Great School of English Complaints Policy	Політика розгляду скарг Great School of English
<p>Introduction</p> <p>This document sets out our complaints policy and procedure and is aimed at our candidates and all interested parties who receive a direct or indirect service from Great School of English, <i>hereafter known as 'the Test Centre'</i>. We value all candidates who undertake their qualifications with us and we are confident of providing a high-quality service and would be extremely disappointed if this is not the case.</p> <p>Therefore, it is important that, should you feel you have encountered a level of service that is below both your and our expectations, you raise any concerns you may have with us immediately so that we may address them and learn from them.</p> <p>Scope</p> <p>This policy covers complaints that candidates or any interested parties may wish to make in relation to the qualifications and associated services offered by the Test Centre. Should a complaint be submitted to us which is in fact an appeal, we will inform the relevant party that the issue is being reviewed, where appropriate, in accordance with the approach outlined in our Appeals policy.</p> <p>If you are unhappy about the way an examination or assessment was delivered and conducted and you suspect that malpractice and/or maladministration may have occurred, you should forward your concern to us as soon as possible in accordance with the arrangements in our Malpractice and Maladministration Policy.</p> <p>Test Centre Responsibility</p> <p>The Test Centre takes all responsible steps to ensure that its staff involved in the management and quality assurance of our qualifications are aware of the contents of this policy and that we have a complaints handling procedure and appeals process in place to deal with complaints from candidates about the services provided.</p>	<p>Вступ</p> <p>Цей документ визначає нашу політику та процедуру розгляду скарг і призначений для наших кандидатів та всіх зацікавлених сторін, які прямо чи опосередковано отримують послуги від Great School of English, надалі відомого як «Центр тестування». Ми цінуємо всіх кандидатів, які складають тести з нами, і ми впевнені, що надаємо високоякісні послуги, і були б дуже розчаровані, якби це було не так.</p> <p>Тому важливо, щоб у разі, якщо ви відчуваєте, що рівень обслуговування не відповідає вашим і нашим очікуванням, ви негайно повідомили нам про будь-які проблеми, щоб ми могли їх вирішити та навчитися на них.</p> <p>Сфера застосування</p> <p>Ця політика охоплює скарги, які кандидати або будь-які зацікавлені сторони можуть подати стосовно кваліфікацій та пов'язаних з ними послуг, що пропонуються Центром тестування. Якщо до нас надійде скарга, яка фактично є апеляцією, ми поінформуємо відповідну сторону про те, що питання розглядається, якщо це доречно, відповідно до підходу, викладеного в нашій Політиці щодо апеляцій.</p> <p>Якщо ви незадоволені тим, як було організовано та проведено іспит або оцінку, і ви підозрюєте, що могли мати місце зловживання та/або неналежне адміністрування, вам слід якомога швидше повідомити нам про своє занепокоєння відповідно до процедур, викладених у нашій Політиці щодо зловживань та неналежного адміністрування.</p> <p>Відповідальність центру тестування</p> <p>Центр тестування вживає всіх відповідальних заходів для забезпечення того, щоб його персонал, залучений до управління та забезпечення якості наших кваліфікацій, був обізнаний зі змістом цієї Політики, а також про наявність процедури розгляду скарг та апеляцій</p>



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).

How Should I Complain?

We advise that you follow the stages outlined below:

Stage 1:

All our staff have been trained to do what they can to help our customers, so you should first try to sort out any problem at the earliest opportunity by speaking to the person who dealt with you initially at the Test Centre.

Stage 2:

If, after Stage 1, you are not satisfied with the outcome then you should submit your complaint in writing to the Test Centre. The complaint must contain the following information as a minimum and be sent to Great School of English greatschoolone@gmail.com:

- Your name.
- A full description of your complaint (including the subject matter and dates and times if known).
- Any names of people you have dealt with so far.
- Copies of any papers and/or letters relating to the complaint.

Sometimes a complainant will prefer to remain anonymous. Although it is always preferable to reveal your identity and contact details, if you are concerned about possible adverse consequences, please inform us that you do not wish for us to divulge your identity.

Whilst we are prepared to investigate issues which are reported to us anonymously, we shall always try to confirm

для розгляду скарг від кандидатів щодо наданих послуг.

Порядок перегляду

Ми переглядатимемо політику щорічно та вноситимемо до неї зміни за необхідності у відповідь на відгуки чи запити клієнтів або настанови щодо належної практики, видані LanguageCert (наприклад, для узгодження з будь-якими процесами розгляду апеляцій та скарг, встановленими відповідними регуляторними органами).

Як мені подати скаргу?

Ми радимо вам дотримуватися етапів, описаних нижче:

Етап 1:

Всі наші співробітники навчені робити все можливе, щоб допомогти нашим клієнтам, тому ви повинні спробувати вирішити будь-яку проблему при першій же можливості, поговоривши з людиною, яка працювала з вами спочатку в тестовому центрі.

Етап 2:

Якщо після етапу 1 ви не задоволені результатом, вам слід подати скаргу в письмовій формі до Центру тестування. Скарга повинна містити як мінімум наступну інформацію та бути надіслана на адресу [Great School of English greatschoolone@gmail.com](mailto:greatschoolone@gmail.com):

- Ваше ім'я.
 - Повний опис вашої скарги (включно з предметом скарги та датами і часом, якщо вони відомі).
 - Імена людей, з якими ви мали справу до цього часу.
 - Копії будь-яких документів та/або листів, що стосуються скарги.
- Іноді скаржник бажає залишитися анонімним. Хоча завжди бажано розкривати свою особу та контактну інформацію, якщо ви стурбовані можливими негативними наслідками, будь ласка, повідомте нам, що ви не бажаєте, щоб ми розголошували вашу особу.

Хоча ми готові розслідувати проблеми, про які нам повідомляють анонімно, ми



an allegation by means of a separate investigation before taking up the matter with those to whom the complaint/allegation relates.

We will acknowledge receipt of your complaint within 48 hours, letting you know who is investigating your complaint. We will aim to review and fully respond to your complaint *in 10 business days*, however please note, that in some cases the review process 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 complaint, or to oversee and manage the complaint have the appropriate level of training and competence and that they have had no previous involvement or personal interest in the matter.

If any part of a complaint is upheld we will of course respond to the complainant accordingly and give due consideration to how we can improve our service and arrangements. For example, by reviewing our procedures to assess the impact on our arrangements and assessment process (if relevant) or arranging for staff training. In extreme circumstances, internal disciplinary procedures may be exercised where the performance or behavior of our staff is deemed inappropriate.

In situations where a complaint has been successful, or where an investigation following notification from LanguageCert indicates a failure in our processes, the Test Centre will give due consideration to the outcome and will, as appropriate, take actions such as:

- Identifying any other candidate, who has been affected by that failure.
- Correct, or where it cannot be corrected, mitigate as far as possible the effect of the failure.

завжди намагатимемося підтвердити звинувачення за допомогою окремого розслідування, перш ніж звертатися до тих, кого стосується скарга/звинувачення.

Ми підтвердимо отримання вашої скарги протягом 48 годин, повідомивши вам, хто розслідує вашу скаргу.

Ми намагатимемося розглянути вашу скаргу та надати повну відповідь протягом 10 робочих днів, однак, будь ласка, зверніть увагу, що в деяких випадках процес розгляду може зайняти більше часу, наприклад, якщо необхідна співбесіда з кандидатом та/або подальше 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 скарги або для нагляду та управління скаргою, має відповідний рівень підготовки та компетентності, а також не був раніше залучений або особисто зацікавлений у цьому питанні. Хоча ми готові розслідувати проблеми, про які нам повідомляють анонімно, ми завжди намагатимемося підтвердити звинувачення за допомогою окремого розслідування, перш ніж звертатися до тих, кого стосується скарга/звинувачення.

Ми підтвердимо отримання вашої скарги протягом 48 годин.

Якщо будь-яка частина скарги буде підтримана, ми, звичайно, відповімо скаржнику відповідним чином і приділимо належну увагу тому, як ми можемо покращити наші послуги та механізми. Наприклад, переглянувши наші процедури для оцінки впливу на наші заходи та процес оцінки (якщо це доречно) або організувавши навчання персоналу. В екстремальних обставинах можуть бути застосовані внутрішні дисциплінарні процедури, якщо робота або поведінка нашого персоналу вважається неналежною.

У ситуаціях, коли скарга була успішною, або коли розслідування, проведене після повідомлення від LanguageCert, вказує



- Ensure that the failure does not recur in the future.
- Compensate the candidate if we have compromised our own terms and conditions that form part of the contract between us and the candidate in question.

Stage 3:

If, after stage 2, you are still unhappy with the decision taken by the Test Centre in reviewing the complaint, you can, where relevant, take the matter through our appeal arrangements which are outlined in our Appeals Policy. If, after you have exhausted our Appeals arrangements, you are still dissatisfied with the outcomes, you can complain/appeal directly to LanguageCert following the procedures outlined in LanguageCert's Appeals Policy.

на збій у наших процесах, Центр тестування належним чином розгляне результат і, за необхідності, вживе таких заходів, як

- Визначення будь-якого іншого кандидата, на якого вплинула ця помилка.
- Виправлення або, якщо це неможливо виправити, пом'якшення, наскільки це можливо, наслідків збою.
- Переконатися, що помилка не повториться в майбутньому.
- Компенсувати кандидату, якщо ми порушили наші власні умови, які є частиною договору між нами та кандидатом, про якого йдеться.

Етап 3:

Якщо після етапу 2 ви все ще незадоволені рішенням, прийнятим Центром тестування за результатами розгляду вашої скарги, ви можете, якщо це доречно, подати апеляцію, як описано в нашій Політиці апеляцій. Якщо після того, як ви вичерпали всі можливості апеляції, ви все ще незадоволені результатами, ви можете подати скаргу/апеляцію безпосередньо до LanguageCert, дотримуючись процедур, описаних у Політиці апеляцій LanguageCert.