

Proces přijímání a vyřizování stížností

Vítáme zpětnou vazbu od našich klientů. Pokud obdržíme stížnost na některý z našich produktů nebo služeb, vyřešíme ji efektivně, citlivě a rychle.

Naším cílem je poučit se z podnětů, abychom mohli naše produkty a služby zlepšovat.

Charakteristika

- Cílem stížnosti je dosáhnout nápravy krizové nebo nežádoucí situace. Naše škola má vlastní interní pravidla pro podávání stížností.
- Stížnost je vyjádření nespokojenosti s:
 - Chováním zkoušejícího (zkoušejících)
 - Školením učitelů
 - Chováním pracovníků střediska
 - Hodnocením výuky v kurzu
 - Práci zaměstnanců zkušebního střediska
 - Způsob provádění zkoušek
 - Výsledek (pokud se uchazeč domnívá, že byl ovlivněn vnějšími okolnostmi).
 - Zanedbání povinností
 - Naše služby, včetně uplatňování našich standardních postupů
 - Dlouhodobá a/nebo častá nedostupnost systémů.

Stížnost mohou podat osoby, které vstupují do vzdělávacího procesu na naší škole:

- Studenti
- Kandidáti (zkoušky)
- Rodiče studentů/kandidátů
- Zaměstnanci jazykové školy

Stížnosti se vyřizují podle následujících zásad:

- Diskrétnost
- Důvěra
- Důvěrnost informací
- Nestrannost
- Dodržování lhůt a postupů

Způsob podání

Stížnost je třeba podat:

- Osobně v AKCENT IH Praha, Bítovská 3, Praha 4
- Poštou na adresu AKCENT IH Praha, Bítovská 3, Praha 4, 140 00
- Elektronicky na adrese akcent@akcent.cz a musí obsahovat následující prvky:
 - Jméno, příjmení
 - Adresa stěžovatele
 - Jméno osoby nebo oddělení školy, proti kterému stížnost směřuje.
 - Popis předmětu stížnosti

Anonymní stížnosti nebudou zpracovávány. Podání stížnosti je bezplatné.

Postup řešení stížností

- Stížnost se podává písemně akademickému řediteli školy.
- V případě stížností na konkrétní zaměstnance platí pravidlo, že stížnost nesmí vyřizovat osoba, na kterou je stížnost podána, ale její přímý nadřízený v souladu s organizačním řádem.
- Lhůta pro písemnou odpověď na stížnost je 30 dní.
- Stěžovatel má možnost se proti způsobu vyřízení stížnosti odvolat ke svému nadřízenému v souladu s organizačním řádem

