

## Standard pro proces přijímání a vyřizování stížností

Vítáme zpětnou vazbu od našich klientů. Pokud obdržíme stížnost týkající se některého z našich produktů nebo služeb, zavazujeme se ji vyřešit efektivně, citlivě a rychle. Naším cílem je poučit se z podnětů, abychom mohli v budoucnu vylepšovat naše produkty a služby.

### Charakteristika

- Cílem stížnosti je dosažení nápravy krizového či nežádoucího stavu. Naše škola má vlastní interní politiku řešení stížností.
- Stížností se rozumí projev nespokojenosti s:
- Chováním examinátora (zkoušejícího)
- Vzdělávací akcí pro učitele
- Chováním zaměstnanců centra
- Hodnocením výuky v kurzu
- Prací zaměstnanců zkouškového centra
- Způsobem průběhu zkoušek
- Výsledkem (pokud se kandidát domnívá, že byl ovlivněn okolnostmi zvenčí)
- Zanedbáním povinností
- Našimi službami, včetně aplikací našich standardních procesů
- Dlouhodobou a / nebo častou nedostupností systémů.

**Stížnost mohou podat** osoby, které vstupují do procesu vzdělávání v naší škole:

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

Stížnosti jsou vyřizovány na základě těchto principů:

- Diskrétnost
- Důvěra
- Zachování mlčenlivosti o informacích
- Nezaujatost
- Dodržování lhůt a postupů

### Způsob podání

Stížnost musí být podána:

- Osobně na adrese AKCENT IH Prague, Bítovská 3, Praha 4
- Poštou na adresu AKCENT IH Prague, Bítovská 3, Praha 4, 140 00
- Elektronicky na adrese [akcent@akcent.cz](mailto:akcent@akcent.cz)

a musí obsahovat tyto náležitosti:

- Jméno, příjmení
- Adresa stěžovatele
- Označení osoby či oddělení školy, proti které je stížnost směřována
- Popsání předmětu stížnosti

**Anonymní stížnosti nebudou vyřizovány.** Forma zpracování stížnosti je volná.

### Proces řešení stížnosti

- Stížnost je evidována v písemné podobě u akademického ředitele školy.
- U stížností na konkrétní zaměstnance školy platí pravidlo, že stížnost nesmí vyřizovat ten, na koho je stížnost podána, nýbrž jeho přímý nadřízený dle organizačního řádu.
- Lhůta písemné odpovědi na stížnost činí 30 dní.
- Stěžovatel má možnost odvolání proti způsobu vyřízení stížnosti k nadřízenému pracovníkovi dle organizačního řádu.

