



MONDO INTERNATIONAL ACADEMY

Mondo International Academy, s.r.o.
Záhradnícka 60
Bratislava 821 08

IČO: 48 082 295
DIČ: 2120044916
IČ DPH: SK2120044916

POSTUP VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

1. Náš prístup k spätnej väzbe a sťažnostiam

Bližšie informácie o predpisoch upravujúcich vybavovanie sťažností je možné získať od akademického riaditeľa Mondo International Academy, Záhradnícka 60, Bratislava, alebo e-mailom: advice@mondoi-academy.com.

Naším cieľom je zabezpečiť, aby všetci naši študenti mali možnosť využiť možnosti štúdia a ďalšie príležitosti, ktoré akadémia ponúka.

Študent by mal podať sťažnosť predovšetkým prostredníctvom zamestnancov alebo využitím neformálnych prístupov prostredníctvom svojho školiteľa.

Akadémia si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní sťažnosti, ak ide o sťažnosť nasledujúceho charakteru:

- obsedantná, obťažujúca alebo opakujúca sa sťažnosť,
- sťažnosť, ktorá sa týka nereálnych a neprimeraných výsledkov,
- sťažnosť, ktorá by mala viesť k neprimeranému riešeniu,
- sťažnosť, ktorej cieľom je spôsobiť porušenie alebo obťažovanie.
- sťažnosť, ktorá obsahuje nároky na nápravu, ktoré nemajú závažný účel ani hodnotu.
- anonymná sťažnosť.

Ak sa z uvedených dôvodov akademický riaditeľ rozhodne ukončiť posudzovanie sťažnosti, zašle toto rozhodnutie písomne študentovi s uvedením dôvodov svojho rozhodnutia. Študent má právo požiadať, aby toto rozhodnutie preskúmalo vedenie akadémie alebo osoba s právnym povedomím. Študent, ktorý má záujem požiadať o preskúmanie tohto rozhodnutia musí zaslať žiadosť o preskúmanie písomne do 14 dní odo dňa zamietavého rozhodnutia akadémie.

Tieto postupy sa aplikujú na súčasných aj bývalých študentov akadémie, v súvislosti so záležitosťami, ktoré vznikli počas obdobia ich štúdia. Na sťažnosti bývalých študentov sa vzťahujú lehoty stanovené právnymi predpismi.

Sťažnosti môžu byť akademickej alebo neakademickej povahy, vrátane:

- záležitostí dohľadu nad výskumom,
- záležitostí týkajúce sa tútorstva, výučby, poskytovania špecializovaných zdrojov na štúdium alebo výskum,
- záležitostí týkajúce sa podporných služieb pre študentov alebo iných služieb.

Na vyriešenie sťažností sa zvyčajne vyžaduje, aby dotknuté osoby poskytli určité informácie. Všetci zamestnanci zapojení do konania o sťažnosti sú povinní zachovávať mlčanlivosť. Všetky osobné údaje použité pri posudzovaní sťažností kolégiom sa budú spracovávať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

Pri posudzovaní sťažností majú zainteresované strany možnosť vyjadriť sa k sťažnostiam a odpovedať na položené otázky.

Ak má sťažovateľ záujem, aby sa zachovala dôvernosť informácií súvisiacich so sťažnosťou, mal by to uviesť pri podávaní sťažnosti. Akadémia rešpektuje žiadosť študenta o zachovanie dôvernosti, pokiaľ to nebráni priebehu vyšetrovania. V opačnom prípade bude mať sťažovateľ možnosť pokračovať v sťažnosti v nižšom ako požadovanom stupni utajenia, alebo sa prijmu ďalšie opatrenia, prostredníctvom ktorých bude akadémia môcť sťažnosť prešetriť, avšak môže to ohroziť žiadosť študenta o zachovanie dôvernosti.

Tieto postupy nie sú súčasťou disciplinárneho konania zamestnancov, avšak všetky záležitosti vyplývajúce z tohto procesu, ktoré bude potrebné posúdiť z hľadiska disciplinárneho konania sa postúpia na samostatné posúdenie.

Na uľahčenie procesu poskytovania spätnej väzby a sťažností sa poskytujú nasledujúce informácie:

Prehľad postupov spätnej väzby a sťažností

Dve formy:

- neformálny postup (1. a 2. fáza)
- formálny postup (3. a 4. fáza)

Pokus o neformálne vyriešenie

Môže sa uskutočniť osobne, e-mailom alebo telefonicky; vyžaduje sa uvedenie zrozumiteľného vysvetlenia problému a požadovaného riešenia.

Sťažnosť je možné podať priamo zamestnancovi, lektorovi alebo vedeniu MIA.

Vyplnený formulár sťažnosti spolu s podpornými dokumentmi je potrebné zaslať na adresu complaint@mondoi-academy.com

Pri podaní skupinovej sťažnosti, každý účastník osobitne predloží formulár, na ktorom uvedie, že ide o skupinovú sťažnosť, pričom takýto štítok bude viditeľný na formulári.

Preferovaným formátom formulárov pre podávanie sťažností a dôkazov sú formáty Microsoft Word alebo PDF. Ďalšie prijateľné typy súborov sú .jpg, .gif, .zip. Pri priečinkoch .zip postupujte pri pomenovaní súborov podľa preferovaných štandardov. Ak súbor nie je možné otvoriť alebo je narušená jeho čitateľnosť, zodpovedná osoba odošle žiadosť o opätovné zaslanie súboru v inom formáte. Ak sa predloží viac súborov s dôkazmi, odporúča sa názvy súborov postupne číslovať. Číslovaním súborov sa zabráni nejasnostiam pri posudzovaní sťažností.

Zodpovedná osoba potvrdí prijatie sťažnosti e-mailom, ktorý obsahuje stručné vysvetlenie ďalších krokov. Po posúdení obsahu sťažnosti sa sťažnosť zasiela inej osobe (lektor, manažment, zamestnanec), ktorá sa musí k veci vyjadriť do 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia sťažnosti.

Zodpovedná osoba môže požiadať osobu, ktorá podala sťažnosť, aby poskytla ďalšie informácie, alebo môže navrhnúť osobné stretnutie na prerokovanie sťažnosti.

Zodpovedná osoba ihneď po ukončení vyšetrovania zašle písomný výsledok, zvyčajne e-mailom.

V prípade neúspešného pokusu o neformálne riešenie problému (1. a 2. fáza) do 45 dní je možné podať formálnu sťažnosť. Formálna sťažnosť sa musí podať do troch mesiacov odo dňa, keď sa nepodarilo vyriešiť sťažnosť neformálnym postupom.

Ak je sťažnosť podaná po uplynutí tejto doby, zvyčajne sa to považuje za oneskorené podanie, na ktoré sa neprihliada, pokiaľ sťažovateľ neposkytne jasné listinné dôkazy, ktoré preukazujú, že sťažnosť nebolo možné podať skôr.

Sťažnosť

Meno, priezvisko a adresa pobytu alebo e-mailová adresa (ak je sťažovateľ právnickou osobou – názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby)

Skupinová sťažnosť

Individuálna sťažnosť

V..... dňa.....

Vec: Sťažnosť

Dolupodpísaný, týmto podávam sťažnosť na (opíšte konkrétny nedostatok vyplývajúci z porušenia právnych predpisov a ich dôsledky na sťažnosť).

Vzhľadom na vyššie uvedené, žiadam (prosím špecifikujte)

.....
vlastnoručný podpis sťažovateľa

2. Formálne sťažnosti

Podávanie formálnych sťažností v prvej fáze. Ak záležitosť nie je možné vyriešiť neformálne, študent (ďalej len „sťažovateľ“) môže podať formálnu sťažnosť písomne na e-mailovú adresu: sťažnosť@mondoi-academy.com Formálnu sťažnosť je potrebné podať do troch mesiacov od vzniku udalosti. Ak je podanie doručené neskôr ako tri mesiace po dátume udalosti, sťažovateľ musí vysvetliť dôvody oneskoreného podania, prípadne preukázať dôkazmi. Akademický riaditeľ rozhodne, či existujú oprávnené dôvody pre posúdenie neskorého podania alebo či má byť sťažnosť považovaná za oneskorenú.

Pri podávaní formálnej sťažnosti je sťažovateľ povinný poskytnúť stručné zhrnutie svojej sťažnosti, počet pokusov o dosiahnutie riešenia, vrátane mien osôb zúčastnených v rámci neformálneho spôsobu. Sťažovateľ musí pri podaní formálnej sťažnosti predložiť s formulárom sťažnosti aj príslušné dôkazy.

Pri vyplňaní formulára sťažnosti by mal sťažovateľ uviesť aj akej nápravy sa domáha. Ak sťažnosť obsahuje veľké množstvo informácií, alebo nie je jasné akej nápravy sa sťažovateľ domáha, môže byť sťažovateľ pred začatím prešetrovania sťažnosti vyzvaný, aby poskytol stručné súhrnné vyhlásenie obsahujúce hlavné body sťažnosti. V takom prípade je potrebné posúdiť, či sa vyšetrenie sťažnosti podarí dokončiť do 30 kalendárnych dní, alebo sa bude na vyriešenie záležitosti vyžadovať viac času. V takom prípade akademický riaditeľ informuje sťažovateľa o predpokladanom čase dokončenia preverovania sťažnosti. Sťažnosť sa podáva vo vlastnom mene, akadémia nerokuje s tretími stranami, vrátane rodinných príslušníkov sťažovateľa, okrem výnimočných prípadov, pri ktorých sa vyžaduje písomný súhlas študenta a súhlas akademického riaditeľa.

Sťažnosti môžu byť individuálne alebo skupinové. V prípade skupinovej sťažnosti musí každý sťažovateľ vyplniť samostatný formulár sťažnosti, ktorý však môže odkazovať na spoločné vyhlásenie o predmete sťažnosti. Pred odoslaním odpovede na sťažnosť môže akadémia objasniť, ktorí študenti sú zapojení do sťažnosti.

Po zaregistrovaní sťažnosti Akadémiou sa nepovoľuje pripojenie ďalších osôb k žiadosti.

Sťažnosti je možné podať e-mailom alebo v tlačenej podobe. Sťažovatelia môžu byť vyzvaní, aby predložili originály alebo iné písomné kópie spisu, ak je to pre posúdenie sťažnosti relevantné.

Formálnu sťažnosť posúdi akademický riaditeľ akadémie.

Akademický riaditeľ môže nominovať vedúceho zamestnanca, ktorý nebol v doterajšom priebehu do prípadu zapojený, aby konal v jeho mene ako preverovateľ sťažnosti. Preverovateľ sťažnosti je splnomocnený vykonať všetky vyšetrovania a výsluchy potrebné na vyšetrenie sťažnosti.

V priebehu vyšetrovania sťažnosti môže byť sťažovateľ pozvaný na výsluch.

Sťažovateľa môže na výsluchu sprevádzať priateľ alebo zástupca, ktorého sťažovateľ vopred informuje o skutočnostiach potrebných na vyriešenie sťažnosti.

Ak sťažovateľ nie je prítomný (napríklad, ak je v zahraničí) môže komunikácia prebiehať prostredníctvom alternatívnych komunikačných prostriedkov - písomne alebo prostredníctvom telekonferencie. Úradník informuje akademického riaditeľa o využití alternatívnej formy komunikácie.

Ak je to možné, úradník v plnom rozsahu odpovie sťažovateľovi do 30 kalendárnych dní.

Ak sťažovateľ nie je spokojný s výsledkom prvého stupňa druhej fázy (Arbitráž), môže podať žiadosť o predloženie sťažnosti na druhý stupeň (Rozhodnutie). V žiadosti sa musí uviesť, s ktorými časťami odpovede je sťažovateľ nespokojný, dôvody, pre ktoré považuje odpoveď za nedostatočnú a akú nápravu sťažovateľ požaduje. Iba nespokojnosť s výsledkom nie je prijateľným dôvodom na podanie žiadosti o preskúmanie rozhodnutia prvého stupňa. Ak má sťažovateľ v úmysle predložiť nové informácie, musí uviesť prijateľný dôvod, prečo ich nepredložil v pôvodnej sťažnosti. Žiadosť o úvodné posúdenie sa musí predložiť písomne akademickému riaditeľovi.

Tieto kroky je potrebné urobiť do 30 kalendárnych dní od ukončenia prvého stupňa druhej fázy formálnej sťažnosti.

Na druhom stupni druhej fázy akademický riaditeľ prideli člena administratívneho personálu alebo zákonného zástupcu akadémie.

Na druhom stupni druhej fázy akademický riaditeľ poverí člena administratívneho personálu alebo právneho zástupcu akadémie.

Poverený zástupca pre druhú fázu následne určí, či je podanie spôsobilé na ďalšie posúdenie, k čomu sa vyžaduje splnenie minimálne jednej z nasledujúcich požiadaviek:

- dôkazy o procesnej nezrovnalosti na prvom stupni posúdenia veci,
- existujú nové dôkazy, ktoré z rozumných dôvodov sťažovateľ nepredložil na prvom stupni,
- podľa rozhodnutia na druhom stupni v druhej fáze, existujú dôkazy, ktoré boli predtým dostupné na prvom stupni, a ktoré si vyžadujú ďalšie posúdenie

Menovaný zástupca v rámci počiatočného preskúmania zohľadní:

- (a) akúkoľvek dokumentáciu predloženú sťažovateľom v prvej fáze,
- (b) list, v ktorom sú uvedené výsledky vyšetrovania sťažnosti v prvej fáze,
- (c) obsah žiadosti sťažovateľa o predloženie sťažnosti do druhej fázy.

Zástupca menovaný pre druhú fázu riešenia sťažnosti informuje sťažovateľa a akademického riaditeľa o výsledku posúdenia, či je prípad spôsobilý na ďalšie konanie.

(a) ak sa zistí, že prípad je spôsobilý na posúdenie na ďalšom stupni, zvolá sa porota na preskúmanie prípadu,

(b) ak sa zistí, že neexistuje dôvod na ďalšie posúdenie sťažnosti na druhom stupni, zašle sa táto informácia sťažovateľovi v písomnej forme.

Sťažovateľ by mal byť informovaný o rozhodnutí do 30 kalendárnych dní od prijatia sťažnosti do druhej fázy. Ak ustanovený zástupca v druhej fáze nemôže vydať rozhodnutie do 30 kalendárnych dní od prijatia žiadosti o posúdenie, písomne informuje sťažovateľa o dôvodoch omeškania a predpokladanom dátume vydania rozhodnutia.

Ak ustanovený zástupca pre druhú fázu dospeje k záveru, že sťažnosť je možné vyriešiť bez nutnosti ďalších krokov (napríklad podania na príslušný súd), môže so súhlasom akademického riaditeľa navrhnúť sťažovateľovi nápravu. Sťažovateľ musí byť informovaný, že v prípade, ak neprijme navrhovaný spôsob nápravy, jeho právo obrátiť sa na súd zostáva zachované. Ak však sťažovateľ oficiálne prijme takto ponúknutú nápravu, konanie o sťažnosti sa skončí ukončením tejto fázy.

St'aznost'

Meno, priezvisko a adresa pobytu alebo e-mailová adresa (ak je st'azovateľ právnickou osobou – názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby)

Skupinová st'aznost'

Individuálna st'aznost'

Zúčastnené osoby v 1. fáze:

V..... dňa

Vec: St'aznost' – 2. fáza

Dolupodpísaný, týmto podávam st'aznost' na

Opíšte konkrétne body vybavenia Vašej st'aznosti v 1. fáze. Ak je to potrebné, pripojte dokumenty z 1. fázy. Špecifikujte, ktoré kroky považujete za nedostatočné a aké sú Vaše očakávania.

Vzhľadom na vyššie uvedené, žiadam (prosím špecifikujte)

.....
vlastnoručný podpis st'azovateľa

Obchodné rozhodnutie

Nespokojnosť klienta s Mondo International Academy môže niekedy mať finančný aspekt, hoci sťažnosť nemá právny základ, alebo klient môže byť nespokojný s úrovňou kompenzácie. Ak sa spoločnosť Mondo International Academy rozhodne odškodniť klienta aj bez toho, aby pre takéto odškodnenie existoval právny záväzok, považuje sa to za „obchodné rozhodnutie“. Neznamená to zákonnú povinnosť nahradiť škodu, ani to nie je priznaním pochybenia alebo viny. Osoba s rozhodovacou právomocou musí o tejto skutočnosti klienta zrozumiteľne poučiť.

