

Διαδικασία παραπόνων και καταγγελιών

Σκοπός:

Να δίνεται η δυνατότητα σε σπουδαστές, σχολικούς πράκτορες ή τρίτους, να καταβάλουν τα παράπονα τους για μια υπηρεσία και να μπορέσουν να την επαναθεωρήσουν σωστά.

Επίβλεψη:

1. Μέσω ερωτηματολογίων σπουδαστών
2. Μέσω πιο ανεπίσημων μεθόδων (απευθείας συζήτηση με σπουδαστές και πράκτορες)
3. Μέσω της φόρμας σχολίων των τμημάτων Πωλήσεως και Μάρκετινγκ

Πολιτική:

1. Να παρέχει και να λειτουργεί μια καθαρή και χρήσιμη διαδικασία παραπόνων για τους Σπουδαστές, τους Σχολικούς Πράκτορες, τις οικογένειες και τρίτους που συνεργάζονται μαζί μας.
2. Να ενημερώνει τους άνωθεν για την ύπαρξη της συγκεκριμένης πολιτικής

Η φόρμα παραπόνων μας δίνει τη δυνατότητα να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες μας και ο κάθε πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να παραπονεθεί.

Τα επακόλουθα κριτήρια επιβεβαιώνουν ότι η διαδικασία παραπόνων είναι άμεσα διαθέσιμη, εύκολη στη χρήση, δίκαιη και εμπιστευτική.

Ο κάθε παραπονούμενος θα:

- Αντιμετωπίζεται με σεβασμό
- Καλωσορίζεται για την ανάδειξη του προβλήματος στην αντίληψή μας
- Το παράπονο του θα λαμβάνεται σοβαρά υπόψη

Κάθε παράπονο θα:

- Διερευνάται διεξοδικά
- Αντιμετωπίζεται γρήγορα και επαγγελματικά
- Αντιμετωπίζεται με πλήρη εμπιστευτικότητα ώστε να αποφευχθεί τυχόν θίξιμο ή αμηχανία του καταγγέλλοντος

Διαδικασία Παραπόνων – Σπουδαστών

Οι σπουδαστές έχουν τη δυνατότητα να προσεγγίζουν οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού με το παράπονο τους πριν το δηλώσουν γραπτώς. Στην περίπτωση σοβαρότερου παραπόνου, οι σπουδαστές διαθέτουν τη δυνατότητα να δουν τον διευθυντή του κέντρου ή τον διευθυντή σπουδών προσωπικά.

Σε περίπτωση που ο Σπουδαστής δε νιώθει ικανοποιημένος με ή μετά την άνωθεν διαδικασία τότε προτείνεται να καταθέσει το παράπονο του γραπτώς.

Το προσωπικό της Bloomsbury International αναμένεται να ενθαρρύνει τους σπουδαστές να εγείρουν τα προβλήματα που μπορεί να έχουν, και να τους εξηγήσει πώς μπορούν να διαμαρτύρονται, και εάν είναι απαραίτητο, να συνδράμουν στη διαδικασία για να εξασφαλίσουν την ακριβή εισήγηση του παραπόνου και το δίκαιο αποτέλεσμά του.

Αποζημιώσεις και Αποκαταστάσεις

Σε περίπτωση μη συνεννόησης η αποζημίωση και η αποκατάσταση θα περιλαμβάνει:

- ⊖ Απολογία
- ⊖ Επεξήγηση
- ⊖ Πληροφορίες για τα μέτρα που ελήφθησαν ως αποτέλεσμα της καταγγελίας
- ⊖ Διαβεβαίωση για την μη επανάληψη του συμβάντος

Οι σπουδαστές συχνά αισθάνονται ντροπή ή αμηχανία να παραπονεθούν. Υπάρχει η περίπτωση, πριν από την άφιξή τους, να μην έχουν ενημερωθεί ότι έχουν τη δυνατότητα να αλλάξουν τάξη ή τόπο διαμονής, εφόσον είναι δυσαρεστημένοι. Κατά τη διάρκεια της επαγωγής τους την πρώτη ημέρα, οι νέοι σπουδαστές μπορούν να μιλήσουν με τον Διευθυντή Σπουδών, εφόσον είναι δυσαρεστημένοι με την τάξη τους. Σε περίπτωση οποιαδήποτε άλλου προβλήματος μπορούν να απευθυνθούν σε ένα μέλος του προσωπικού στη ρεσεψιόν. Υπάρχει η δυνατότητα ραντεβού με Κοινωνικό λειτουργό εφόσον ζητηθεί ή κριθεί απαραίτητο.

Στην πραγματικότητα, οι σπουδαστές δεν αισθάνονται πάντα άνετα να παραπονεθούν στο προσωπικό που έχει οριστεί για τη διαδικασία παραπόνων. Συχνά θα παραπονεθούν στο πρόσωπο που αισθάνονται πιο άνετα, ή όταν τους δοθεί η ευκαιρία να εκφράσουν το πρόβλημά τους. Είναι σημαντικό, λοιπόν, να είμαστε όλοι υπεύθυνοι για την αντιμετώπιση της αρχικής καταγγελίας - ακόμη και αν αυτό σημαίνει ότι πρέπει να καθοδηγήσουμε τον σπουδαστή στο κατάλληλο πρόσωπο, και καθησυχάζοντας τον ότι θέλουμε να βοηθήσουμε.

Το προσωπικό που έχει καθοριστεί ως συντονιστές και υπεύθυνο για τα αρνητικά σχόλια έχει ως εξής:

Προβλήματα Διαμονής	Γενικός Διευθυντής
Θέματα περί Μαθημάτων/Καθηγητών/Σπουδών	Διευθυντής Σπουδών
Προβλήματα Εγκαταστάσεων	Γενικός Διευθυντής
Λοιπά παράπονα	Γενικός Διευθυντής

Το άνωθεν προσωπικό διαθέτει όλα τα μέσα και τις πληροφορίες ώστε να επιληφθεί του θέματος πιο αποτελεσματικά – χωρίς αυτό να σημαίνει ότι είναι το μοναδικό προσωπικό που μπορεί να επιλύσει το αρχικό πρόβλημα. Είναι σημαντικό για εμάς να μη παραμερίζουμε άμεσα το πρόβλημα υποδεικνύοντας στο σπουδαστή να δει κάποιον άλλο. Αν είμαστε ο αποδέκτης των πληροφοριών, θα πρέπει να καθησυχάσουμε τον σπουδαστή ότι θα έρθουμε σε επαφή με το μέλος του προσωπικού που τελικά θα είναι σε θέση να τον βοηθήσει και να προσπαθήσουμε να κανονίσουμε κάποιο ραντεβού μεταξύ τους.

Όταν κάποιος σπουδαστής υποβάλλει παράπονο:

1. Ακούστε προσεκτικά και κρατάτε σημειώσεις. Χρησιμοποιήστε τα κατάλληλα ερωτήματα και βεβαιωθείτε ότι ο σπουδαστής έχει κατανοήσει την κατάσταση.
2. Ρωτήστε αν ο μαθητής θα ήθελε να κάνει την καταγγελία γραπτώς και να προσφέρετε του ένα έντυπο παραπόνων και εάν απαιτείται
3. Όταν όλες οι πληροφορίες έχουν συγκεντρωθεί, εάν το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί επιτόπου, δώστε το χρόνο στον σπουδαστή να επανέρθει για να ελέγξει την πρόοδο και να τον ενημερώσετε για το τι σκοπεύετε να κάνετε.



4. Ελάτε σε επαφή με κάποιο άλλο μέλος του προσωπικού αν χρειαστεί, και κανονίστε ραντεβού για τον σπουδαστή ώστε να δει ένα άλλο μέλος του προσωπικού εάν κρίνεται απαραίτητο.
5. Ενημερώστε τον σπουδαστή για την πρόοδο του παραπόνου του.
6. Μόλις η καταγγελία έχει επιλυθεί, ελέγχετε κατά συχνά ότι ο σπουδαστής είναι ικανοποιημένος. Εάν το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται προσπαθήστε να βρείτε εναλλακτικές λύσεις. Παρακολουθήστε τον σπουδαστή μέχρι να είναι απόλυτα ικανοποιημένος.
7. Αρχαιοθετήστε το παράπονο στο σχετικό αρχείο

Συμβουλές για την αντιμετώπιση παραπόνων

Είναι σημαντικό ότι όταν ακούμε για πρώτη φορά μια καταγγελία, δεν κάνουμε κρίνουμε άμεσα την κατάσταση. Σε όλες τις περιπτώσεις, η απάντηση πρέπει να δοθεί μέσα σε 24 ώρες, έστω και εάν δηλώσουμε ότι η κατάσταση είναι υπό διερεύνηση

Είναι πιθανό η διαδικασία να είναι ημιτελής σε αυτό το στάδιο. Εάν ο σπουδαστής φοιτητής δεν είναι ευχαριστημένος, θα πρέπει να έχουν την ευκαιρία να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους και γι 'αυτό είναι σημαντικό να ακούμε ενεργά σε ό, τι λένε και να προσπαθήσουμε να πάρουμε μια σαφή και πλήρη εικόνα της κατάστασης. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει διερευνητικές ερωτήσεις για να αποσπάσουμε πληρέστερες πληροφορίες. Μπορεί να είναι απαραίτητο να ανακαλέσουμε τα λεγόμενα του σπουδαστή ώστε να βεβαιωθούμε ότι έχουμε σαφής πληροφορίες. Ο σπουδαστής θα πρέπει να γνωρίζει ότι κάποια μέτρα θα ληφθούν, έστω και αν αυτά είναι ότι το μέλος του προσωπικού που δέχθηκε το παράπονο θα το μεταφέρει σε κάποιον που μπορεί να βοηθήσει.

Αντιμετωπίζοντας ανεπίλυτες καταγγελίες:

Στην περίπτωση που ο σπουδαστής δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα, θα πρέπει να προσφέρονται δύο επιπλέον μέτρα που μπορούν να ληφθούν:

1. Να υποβάλει μια επιστολή ζητώντας επίσημη συνάντηση με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή οποιοδήποτε άλλο μέλος της ανώτατης διοίκησης.

Επιζητώντας τη βοήθεια ανεξάρτητου επιλυτή προβλημάτων

2. Περισσότερες πληροφορίες για τη διαδικασία παραπόνων της English UK για σπουδαστές <http://www.englishuk.com/en/students/english-in-the-uk/student-complaints-procedure>
Η υπηρεσία αυτή είναι εντελώς ανεξάρτητη, αμερόληπτη και αντικειμενική

Διαδικασία καταγγελιών Σχολικών πρακτόρων

Οι πράκτορες μπορούν να διαμαρτύρονται με φαξ, e-mail ή μέσω τηλεφώνου.

Συγκεντρώστε πληροφορίες και συνεργαστείτε όπου ενδείκνυται με Principal / DoS / εκπαιδευτικούς / σπουδαστές / συντονιστές οικογενειών υποδοχής. Βεβαιωθείτε ότι έχετε συγκεντρώσει όσον το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες.

Απαντήστε στον πράκτορα γραπτώς και αρχειοθετήστε την απάντηση. Εξηγήστε του τις πληροφορίες που έχετε συλλέξει και να προσφέρετέ του κάποια λύση / εξήγηση

Αρχειοθετήστε στο αρχείο AGENTS, έτσι ώστε να υπάρχει εύκολη πρόσβαση στην αλληλογραφία στο μέλλον.

Κρατήστε επικοινωνία με τον πράκτορα έως ότου το πρόβλημα έχει επιλυθεί. Κρατήστε όλη την αλληλογραφία που κατατέθηκε και συμπεριλάβετε άλλα μέλη του προσωπικού, όπου ενδείκνυται.

Διαδικασία παραπόνων Οικοδεσποτών

Παράπονα από οικοδεσπότες θα γίνονται μέσω των συντονιστών. Συγκεντρώστε όσες περισσότερες πληροφορίες είναι δυνατόν και να κρατήσετε σημειώσεις όπου χρειάζεται. Χρησιμοποιήστε τη φόρμα αρχειοθέτησης καταγγελιών

Επικοινωνήστε με το μαθητή και να πάρετε μια σαφή ιδέα για την άποψή τους.

Εάν υπάρχει πρόβλημα πολιτιστικών ή λεκτικών παρεξηγήσεων που μπορεί να διορθωθεί με την αλλαγή της συμπεριφοράς του σπουδαστή, προσπαθήστε με μεγάλη ευαισθησία να κατανοήσουν τι είδους συμπεριφορά είναι αποδεκτή.

Εάν ο σπουδαστής αντιπαρέλθει με καταγγελία, επικοινωνήστε με τους συντονιστές και εξηγήστε τα νέα στοιχεία. Ελέγξτε την απάντησή τους. Μεσολαβήστε μεταξύ των συντονιστών και των σπουδαστών για να διασφαλίσετε ότι το πρόβλημα έχει επιλυθεί.

Αν δεν λυθεί η διαφωνία, ζητήστε από τους συντονιστές να εξετάσουν το ενδεχόμενο ειδοποίησης τη μιας εβδομάδας εάν αυτό είναι προς το συμφέρον του μαθητή.

Αν ο συντονιστής κανονίσει τη μεταφορά του σπουδαστή σε άλλο οικοδεσπότη, βεβαιωθείτε ότι ο νέος οικοδεσπότης είναι ενήμερος του προβλήματος που δημιουργήθηκε, εάν κρίνεται απαραίτητο.

Αν έχετε κάποια καταγγελία ή παράπονο, παρακαλούμε συμπληρώστε την παρακάτω φόρμα και να παραδώστε την στον Διευθυντή Σπουδών ή στον Γενικό Διευθυντή του κέντρου και θα επικοινωνήσουμε μαζί σας σχετικά με την καταγγελία σας ή θα σας φέρουμε σε επαφή με το πρόσωπο που είναι σε καλύτερη θέση να σας βοηθήσει.



Complaint – action taken

Please complete and file in the complaints folder in the Directors office when completed.

Person dealing with the complaint:	
Date received:	

Response to the complaint:

Action taken:

Solution:

Please complete additional sheet if required