

IIV-UCAST-F09

FORMULÁR NA PODANIE PODNETU, SŤAŽNOSTI, REKLAMÁCIE ALEBO NÁVRHU NA ZLEPŠENIE

**Príloha č. 9 k smernici IIV-UCAST-01 – Prijímanie, informovanie, podpora a
administrácia účastníkov vzdelávania**

Identifikácia dokumentu

Kód formulára: IIV-UCAST-F09

Verzia: 1.0

Účinnosť od:

INŠTITÚT PRE INOVÁCIU VZDELÁVANIA

Jedlik Ányos 6017/7K

945 01 Komárno

IČO: 50987020

www.iiv.sk

info@iiv.sk

ÚČEL FORMULÁRA

Tento formulár slúži na podanie podnetu, sťažnosti, reklamácie alebo návrhu na zlepšenie poskytovaných vzdelávacích služieb Inštitútu pre inováciu vzdelávania. Každé podanie je evidované, objektívne posúdené a vybavené v súlade s Reklamačným poriadkom IIV. Výsledky vybavených podaní sa využívajú ako podklad na zvyšovanie kvality vzdelávacích programov a poskytovaných služieb.

A. ÚDAJE O OZNAMOVATEĽOVI

Meno a priezvisko

.....

Organizácia

.....

Pracovná pozícia

.....

E-mail

.....

Telefón (nepovinné)

.....

Podanie

☐ anonymné

☐ s uvedením kontaktných údajov

Pri anonymnom podaní nebude možné oznamovateľa informovať o výsledku vybavenia.

B. IDENTIFIKÁCIA VZDELÁVACIEHO PROGRAMU

Názov programu

.....

Kód programu

.....

Termín realizácie

.....

Miesto realizácie

.....

Lektor

.....

Projektový manažér

.....

C. TYP PODANIA

Označte typ podania:

- ☐ Podnet
- ☐ Návrh na zlepšenie
- ☐ Sťažnosť
- ☐ Reklamácia
- ☐ Pochvala
- ☐ Iné

.....

D. OBLASŤ, KTOREJ SA PODANIE TÝKA

- ☐ obsah vzdelávacieho programu
- ☐ odborná úroveň lektora
- ☐ správanie lektora
- ☐ organizácia programu
- ☐ podporné služby
- ☐ študijné materiály
- ☐ materiálno-technické zabezpečenie
- ☐ komunikácia
- ☐ administratíva
- ☐ ochrana osobných údajov
- ☐ iné

.....

E. OPIS PODANIA

Prosíme čo najpodrobnejšie opíšte situáciu.

.....
.....
.....
.....
.....

F. NÁVRH RIEŠENIA (nepovinné)

Ak máte návrh, ako situáciu vyriešiť alebo predísť jej opakovaniu, uveďte ho.

.....
.....
.....

G. PRÍLOHY

K podaniu prikladám:

- ☐ fotografie
- ☐ dokumenty
- ☐ e-mailovú komunikáciu
- ☐ iné

.....

H. PODANIE

Dátum podania

.....

Podpis oznamovateľa (pri neanonymnom podaní)

.....

I. EVIDENCIA PODANIA (vyplní IIV)

Evidenčné číslo podania

.....

Dátum prijatia

.....

Podanie prijal

.....

Funkcia

.....

Potvrdenie prijatia podania

☐ potvrdenie odoslané

Dátum:

.....

Spôsob:

☐ e-mail

☐ list

☐ osobne

☐ telefonicky

☐ anonymné podanie

J. POSÚDENIE PODANIA

Podanie preskúmali:

☐ Projektový manažér

☐ Odborný garant

☐ Vedenie Inštitútu pre inováciu vzdelávania

Dátum prerokovania:

.....

Výsledok posúdenia

☐ opodstatnené

☐ čiastočne opodstatnené

☐ neopodstatnené

Odôvodnenie

.....

.....

.....

K. NÁPRAVNÉ A PREVENTÍVNE OPATRENIA

Opatrenie	Typ opatrenia	Zodpovedná osoba	Termín	Splnené
	Nápravné / Preventívne			☐
	Nápravné / Preventívne			☐
	Nápravné / Preventívne			☐

L. VYBAVENIE PODANIA

Dátum vybavenia

.....

Spôsob informovania oznamovateľa

- ☐ e-mail
☐ list
☐ osobne
☐ telefonicky
☐ anonymné podanie – bez informovania

Stručný opis spôsobu vybavenia

.....
.....
.....

M. UZATVORENIE PRÍPADU

Podanie bolo vybavené v súlade s Reklamačným poriadkom Inštitútu pre inováciu vzdelávania.

Dátum uzatvorenia:

.....

Projektový manažér

.....

Podpis

.....

Odborný garant

.....

Podpis

.....

Riaditeľka IIV (*ak sa vyžaduje*)

.....

Podpis

.....

N. EVIDENCIA A ZLEPŠOVANIE KVALITY

Po uzatvorení prípadu sa formulár založí do evidencie reklamácií, sťažností a podnetov.

Výsledky vybavených podaní sa pravidelne analyzujú a využívajú pri:

- zvyšovaní kvality vzdelávacích programov,
- aktualizácii vzdelávacích programov,
- zlepšovaní organizácie vzdelávania,
- hodnotení práce lektorov,
- plánovaní preventívnych a nápravných opatrení v systéme zabezpečovania kvality IIV.

Poznámka

Tento formulár je vypracovaný v súlade s **Reklamačným poriadkom Inštitútu pre inováciu vzdelávania**. Podrobnosti o podávaní, vybavovaní reklamácií, sťažností a podnetov upravuje Reklamačný poriadok IIV.