



## ACADEMIC TRAINING ASSOCIATION

Vendelstraat 2  
1012 XX Amsterdam  
The Netherlands

Tel./fax: +31 20 525 2495

Email: [ATA@academictraining.org](mailto:ATA@academictraining.org)

Web: [www.academictraining.org](http://www.academictraining.org)

### Procedura e Ankimit Academic Training Association

#### 1. NË PËRGJITHËSI

##### **Qëllimi**

Në këtë procedurë, mënyra e procedimit të ankesave të pranuar në Academic Training Association (tani e tutje ATA) është e përshkruar.

##### **Definimi i ankesës**

Ankesa nënkupton shfaqjen e mos-pajtimit ose pa-kënaqësisë dhe tregon që nga këndvështrimi i klientit diçka jo e rregullt ka ndodhur në lidhje me njërin prej aktiviteteve të ATA.

##### **Procedura e përgjithshme**

- Përgjigja do të jetë e gatshme në afat prej 14 ditësh; nëse kjo nuk mund të realizohet, klienti do të informohet paraprakisht.
- Në parim, ankesa do të procedohet nga personi përgjegjës i përfshirë në subjektin e ankesës.

##### **Bërja e ankesës**

Ankesa mund të bëhet nga klienti në disa mënyra:

- Përmes Formës Elektronike të Ankesave në web faqen: [www.academictraining.org](http://www.academictraining.org)
- Përmes e-mailit.
- Përmes dërgimit të letrës.
- Përmes thirrjes telefonike: +31 (0) 20.525.2495
- Sy-më-sy; për shembull gjate orëve të ankesës të caktuara në Universitetet Verore në Prishtinë, Mitrovicë dhe Shkup.

##### **Mundësia për thirrje**

Në rast se klienti nuk është i kënaqur me mënyrën e procedimit të ankesës nga ATA, klienti mund të dorëzojë thirrje të shkruar tek (njëri) drejtorët e ATA's. Përgjigja për këtë thirrje do të dorëzohet në afat prej 14 ditësh.