

Tudásklaszter Társadalom- és Vidékfejlesztési Nonprofit Kft.
6727 Szeged, Zágráb u. 113.
Felnőttképzési nyilvántartási szám: 21238-2007



Tudásklaszter

Társadalom- és Vidékfejlesztési Nonprofit Kft.

PANASZKEZELÉSI REND

Tudásklaszter Társadalom- és Vidékfejlesztési Nonprofit Kft.
6727 Szeged, Zágráb u. 113.
Felnőttképzési nyilvántartási szám: 21238-2007

KÉSZÍTETTE	:	Megyeri Stefánia
MÓDOSÍTÁSRA KÖTELEZETT	:	IGEN/ <u>NEM</u>
VERZIÓ	:	1
ÁLLAPOT	:	Végleges
DOKUMENTUM DÁTUMA	:	2009. október 1.
OLDALAK SZÁMA	:	6
JÓVÁHAGYVA	:	Oskó Erika

1. A szabályozás célja

A szabályozás célja, hogy biztosítsa az érdeklődők számára a felmerülő problémákra, panaszokra megfelelően reagáljon a felnőttképző cég, valamint annak tapasztalatait felhasználja a folyamatos továbbfejlesztéshez.

2. Vonatkozási terület

A szabályozás a Tudásklaszter Társadalom- és Vidékfejlesztési Nonprofit Kft. panaszkezelési tevékenységére vonatkozik. A panaszkezelés kiterjed az ügyfélszolgálaton, valamint a képzés helyszínén felmerülő panaszok, problémák kezelésére.

3. Felelősség

A tevékenység előírásának betartásáért minden munkatársunk felelős, aki fogadja a panaszt, problémát.

4. Szabályozás

4.1. *Résztevőink figyelmébe!*

Amennyiben Ön

- elégedetlen az általunk kínált képzés vagy felnőttképzési szolgáltatás valamely részével,
- konkrét panasszal kíván élni,
- általánosságban negatív véleményt alakított ki felnőttképzési üzletágunkkal kapcsolatban,
- javaslattal, ötlettel kívánja segíteni azt, hogy jobbá tehesük képzésünket, felnőttképzési szolgáltatásunkat,

kérjük, ossza meg velünk annak érdekében, hogy a félreértéseket tisztázhassuk, esetleges hátrányainak leküzdhessük, a problémából tanulhassunk, folyamatosan fejlődhessünk elérve azt, hogy felnőttképzési üzletágunkat másnak is ajánlva, visszatérő, elégedett résztvevőként legyen oszlopos tagja ügyfélkörünknek.

Panaszával, problémájával az alábbi munkatársainkhoz fordulhat:

- ügyfélszolgálati ügyeletes
- oktató
- képzési vezető
- ügyvezető igazgató

A panaszról, problémáról – az felnőttképzési üzletágunknál érvényes előírások szerint – minden esetben írásos feljegyzést kell készíteni. Írásos feljegyzés készülhet úgy, hogy ön levélben, faxon, e-mailben közli problémáját, javaslatát, egyéb esetben pedig közvetlenül egy erre rendszeresített formanyomtatványon (panasztábla) rögzíti Ön vagy szóbeli elmondása alapján a panaszt fogadó személy az információt.

A „Panasztábla” nevezetű formanyomtatvány megtalálható az oktatónál a képzési dossziében vagy az ügyfélszolgálaton.

Kérjük résztvevőinket, hogy szóban, írásban vagy a résztvevői elégedettségi kérdőíven közöljék velünk, hogy a panaszkezeléssel elégedettek voltak-e és hogy általános elégedettségüket mennyire befolyásolta a panasz, probléma megjelenése (pl. magával a panaszkezelés módjával elégedettek-e stb.).

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, résztvevőinek elégedettségére, ezért azt vallja, hogy a cégünk közvetlen kezelésében történő és a felmerülésekor azonnal jelzett panaszok kivizsgálása elősegítheti, hogy az intézkedések

- magas fokú hatékonysággal,
- a tovább gyűrűződő problémák megakadályozásával,
- és ezzel más résztvevői panaszok keletkezésének kizárásával

kerüljenek végrehajtásra.

Amennyiben Ön úgy gondolja, hogy panaszának, problémájának kezeléséhez kizárólag a független út vezet, felügyeleti szerveink elérhetőségeit az ügyfélszolgálaton megtalálhatja.

4.2. Munkatársaink figyelmébe!

A panaszt fogadhatja az ügyfélszolgálati ügyeletes, az oktató, a képzési vezető és az ügyvezető igazgató. Minden egyes résztvevői panaszt soron kívül, azonnali hatállyal kezelni kell!

Amennyiben a résztvevői panaszról megállapításra került, hogy nem valós, a panaszkezelést végző személynek ezt közölnie kell a résztvevővel olyan módon, hogy a válaszadással párhuzamosan a probléma kezelésére tanácsot kell adni, vagy - megítélés szerint - abban segítséget kell nyújtani.

A valós résztvevői panaszt a panasztáblába kell felvenni, melyet írásban rögzíthet a résztvevő, valamint a panaszról értesült munkatárs is. A panasztáblán rögzíteni kell a panaszt, valamint a panaszt rögzítő vagy felettese által annak az intézkedésnek a leírását, melynek elvégzéséről döntés született és megvalósítása megtörtént.

A valós résztvevői panaszokról éves összesítés készül a képzések naprakész nyilvántartásáról szóló kimutatásban. Az adat bemenete az éves önértékelésnek.

Minden esetben meg kell győződni arról (általában szóban vagy az elégedettségi kérdőívben), hogy a panaszkezelést követően a résztvevő elégedettsége nem változott-e meg negatív irányba jelentős mértékben.

5. Feljegyzések kezelése

Formanyomtatvány megnevezése	Azonosítása	Megőrzési ideje	Tárolási helye
Panasztábla	Név + verziószám	5 év	Ügyfélszolgálat