

Az Intézmény felnőttképzési szolgáltatásához kapcsolódó ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer

Ügyfélszolgálat

Az Intézmény székhelyén **személyesen** fogadja az érdeklődőket és nyújt információt a képzési és szolgáltatási tevékenységekről. Az ügyfélszolgálat **telefonon, levélben és e-mailben** is elérhető. Ha speciális információra van szüksége az ügyfélnek, akkor személyes megbeszéléshez időpontot egyeztethet az ügyintézővel. Az ügyfélszolgálaton írásbeli tájékoztató, illetve jelentkezési lap vehető át.

Ügyfélszolgálati idő	hétfő	8.00-16.00
	kedd	8.00-16.00
	szerda	8.00-16.00
	csütörtök	8.00-16.00
	péntek	8.00-16.00
	szombat	16.00-20.00

Panaszkezelés

Panasz: szóban vagy írásban természetes vagy jogi személy, a képzési tevékenységgel kapcsolatos, nem szerződés szerinti teljesítéshez, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó **bejelentés, reklamáció**. Panasz tehát az, amikor az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a képző intézmény nem a vele kötött szerződésnek, elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

Panaszbejelentés módjai:

A képzésben résztvevő panaszát a következő módokon teheti meg:

- Szóban (személyesen vagy telefonon az ügyfélszolgálaton)
- Írásban (postai út vagy elektronikus levél, vagy az ügyfélszolgálaton elhelyezett panaszkönyvben)

Panaszbejelentés időpontjai:

Az esetlegesen előforduló reklamációk kezelésre lehetőséget biztosítunk

- a képzés helyszínén és időpontjában, vagy

- utólagosan az ügyfélszolgálaton elhelyezett panaszkönyvben, melyet az intézményvezető ellenőriz.

Amennyiben a résztvevők panasszal kívánnak élni, a képzés helyszínén közvetlenül az oktatóhoz fordulhatnak (pl. hiányos képzési anyag). Ha az oktatónak módjában áll a sérelmet kivizsgálni, illetve orvosolni, a képzést követő beszámolójában jeleznie kell a felmerült problémát.

Panaszrendezés:

A panaszt felvevő személy saját hatáskörében – amennyiben ez lehetséges – kísérletet tesz a panasz okának elhárítására. A szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz körülményeiről tájékoztatja az Intézményvezetőt és felvezeti a panaszkönyvbe. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal is kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell, és másolatát is csatolni kell a panasz leírásához, a panaszkönyvhöz. Az intézményvezető elvégzi a panasz kivizsgálását (jogosságát, helyesbítését), a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedésről írásban értesíti a panasztevőt.

A panasz kivizsgálásának időkorlátai:

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 2-3 napot ne haladja meg. Panasz elutasítása esetén a képzésben résztvevő tájékoztatásának legfeljebb 15 napon belül meg kell történnie. A panasz rendezését és az ezzel összefüggő tájékoztatást összesen legfeljebb 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, a képzésben résztvevőt a bejelentéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy az ügy folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. Amennyiben az panasz bejelentés elutasításra kerül, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell. A panaszkönyvet, ami a panasz adatlapokból áll a hozzácsatolt mellékletekkel együtt 5 évig kötelező megőrizni.

Kompenzáció:

Jogos panasz esetén a kompenzációs lehetőségek:

- tandíj részének vagy egészének visszafizetése
- későbbi képzési program árából kedvezmény
- következő részletből kedvezmény.

Kadarkút, 2011. június 10.

Keserű Valéria
intézményvezető