

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Szervezetünk a felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódóan dolgozta ki jelen Panaszkezelési Szabályzatát dolgozott ki.
2. Jelen Szabályzat 2017. október 1-től lép hatályba és betartása minden, a cégnél felnőttképzési tevékenységével foglalkozó munkatársa számára kötelező érvényű.
3. A panaszkezelési eljárásról a felnőttképzésben résztvevőknek a képzés első napján tájékoztatást kell nyújtani és honlapunk „Felnőttképzés” menüpontjában kell a „Panaszkezelési szabályzatot” feltüntetni.
4. Szervezetünk a panaszokat, reklamációkat írásban (levélben, e-mailben) fogadja. A panaszok benyújtásának módja a honlapunkról letölthető „Panaszbejelentő” nyomtatvány ügyfél általi kitöltése és cégünkhöz történő eljuttatása.
5. Az asszisztensnél (Ügyfélszolgálaton) történő személyes bejelentés esetén is a „Panaszbejelentő” nyomtatvány kitöltésével kell a reklamáció tényét dokumentálni. Az ügyfél kérésére a „Panaszbejelentő” nyomtatványt e-mailben meg kell küldeni.
6. A beérkező panaszokra – amennyiben a reklamáció jellege ezt lehetővé teszi – azonnal, vagy legfeljebb 1 héten belül írásban kell válaszolni.
7. A képzések ideje alatt az oktatókhoz szóban érkező, szakmai jellegű panaszokat, reklamációkat az oktatóknak lehetőség szerint helyben kell kezelnie, ellenkező esetben a reklamáció tényét és tartalmát fel kell jegyezni és az ügyfélszolgálati irodába további ügyintézésre eljuttatni.
8. Minden reklamációt kezelni kell. A panaszkezelési eljárás folyamata a reklamáció tárgyától és súlyosságától függ. A reklamáció jogosságát első szinten az oktató, az asszisztens bírálja el és teszi meg a szükséges intézkedést. Amennyiben a reklamáció tárgya meghaladja a fentiek kompetenciáját, az elbírálás a képzésért felelős vezető, majd az ügyvezető hatáskörébe kerül.
9. Az el nem fogadott reklamációról is haladéktalanul, írásban kell értesíteni a panaszost, a reklamáció visszautasításának indoklásával.
10. Visszatérő vagy a minőséget jelentősen befolyásoló panaszok esetén a képzésért felelős vezető és/vagy az ügyvezető helyesbítő, illetve megelőző tevékenységet kezdeményezhet, amelynek végrehajtásáért a kijelölt munkatárs és/vagy oktató a felelős.
11. A panaszokról nyilvántartást kell vezetni a „Panaszok nyilvántartása” formanyomtatvány kitöltésével. A nyomtatvány kezeléséért az asszisztens a felelős.
12. A kiépített rendszerünk biztosítja, hogy a beérkező pozitív és negatív (reklamáció) visszajelzéseket egyaránt felhasználhassuk szolgáltatásaink minőségének emeléséhez és irányítási rendszerünk hatékonyságának fejlesztéséhez.

Nagykanizsa, 2017. október 1.

IMRO-DDKK Nonprofit Kft.

8800 Nagykanizsa,

Petőfi S.u. 17-19.

Adószám: 14859120-2-20

Musits Róbert

ügyvezető