



Az Első Nyírségi Fejlesztési Társaság
Információs, ügyfélszolgálati, panaszkezelési
rendszer leírása

Nyíregyháza
2013.

1. Ügyfélszolgálat

Az Első Nyírségi Fejlesztési Társaság felnőttképzési tevékenységének megkezdése óta rendelkezik a korszerű ügyfélszolgálatot biztosító irodával. Az érdeklődők a számukra fontos információkhoz ügyfélszolgálati időben személyesen, ezen túlmenően telefonon, levélben vagy elektronikus formában juthatnak hozzá. Az ügyfélszolgálat személyes vagy telefonos érdeklődés esetén hétfőtől csütörtökig 8.00-tól 15.00-ig, pénteken 8.00-tól 13.00-ig működik az érdeklődők korrekt, személyre szabott felvilágosítása érdekében.

A ügyfélszolgálat elérhetőségei

- címe 4400 Nyíregyháza, Damjanich u. 4-6.
- telephelye 4400 Nyíregyháza, Városmajor u. 2.
- telefonszáma 06 42/ 509-115,
- e-mail címe enyft@enyft.hu

1.1. Ügyfélszolgálati feladatok:

Minőségirányítási rendszerünk szerint azon ügyfeleink, akik jelentkezési lapot töltöttek ki, email címünkre nyújtották be jelentkezésüket vagy képzési programjainkon való részvételi szándékukat más módon bejelentették, folyamatosan számíthatnak az érdeklődésüknek megfelelő információk biztosítására.

A felnőttképzési szerződést megkötött hallgatók a dokumentált információk mellett a felnőttképzés vezetője vagy oktatásszervező segítségére mindig számíthatnak a napi rendszerességű találkozásoknak megfelelően. Emellett minden munkatársunk – kiemelten az oktatók – feladata segítséget nyújtani a felmerült probléma megoldásában.

Az információszolgáltatásnál törekszünk az ügyfélcentrikus elvek betartására. A nap bármely időszakában regisztrált nem fogadott hívás vagy üzenet esetén kötelező a visszahívás.

Törekszünk a korrekt információ-átadásra, az ügyfél udvarias kiszolgálására, az egyértelmű, közérthető fogalmazásra szóban és írásban egyaránt.

1.2. Ügyfélszolgálati tevékenység körei:

- felnőttképzés keretein belül aktuális képzésekről és munkaerő-piaci szolgáltatásokról tájékoztatás,
- felnőttképzési tevékenységekhez kapcsolódó aktuális felnőttképzési szolgáltatásokról

információt nyújtson.

- ügyfeleknek személyes, telefonon illetve Interneten történő információnyújtás
- ügyfelek észrevételeire való reagálás
- képzéssel és munkaerő-piaci szolgáltatással kapcsolatos dokumentáció átadása/átvétele és továbbítása
- bejelentések és beérkezett panaszok kezelése

1.3. Öninformálás

Kitesszük a munkaerő piaci szolgáltatások tájékoztató anyagát az ügyfélváróba illetve a tanácsadói szobába. Honlapunkon közzétesszük az aktuális munkaerő-piaci szolgáltatások tájékoztató anyagát.

2. A panasz és reklamáció kezelésének szabályozása

A szabályozás elsődleges célja, hogy a képzésekkel és munkaerő-piaci szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő technikai, szakmai és az oktatókkal kapcsolatos panaszokat a lehető legrövidebb időn belül és a legmegfelelőbb módon kezeljük – ezekkel kapcsolatban megelőző-helyesbítő intézkedéseket tegyünk, valamint, hogy a panaszos megelégedését lehetőleg elérjük.

2. 1. Megelőző intézkedések

Az intézmény működése során kiderülhetnek olyan hibák, hiányosságok, melyek a nem megfelelő folyamat-szabályozásra vezethetők vissza. A hiányosságok hosszabb távon veszélyeztethetik az oktatási folyamat minőségét.

Az intézmény vezetője és oktatásszervezője folyamatosan figyeli a hallgatói, munkatársi és oktatói visszajelzéseket és javaslatokat.

A panaszkezelés dokumentálására „Javaslati és reklamációs űrlap”-ot vezettünk be, melynek alkalmazása minden olyan esetben kötelező, amikor a minőséget befolyásoló hibaforrások derülnek ki. *(Lásd 1.sz. melléklet)*

Az intézmény vezetője a feltárt hiányosságokat elemzi, és intézkedik azok megszüntetéséről.

A tett intézkedéseket feljegyzni, felelősöket, határidőket nevez meg.

2. 2. A panasz és reklamáció kezelése

Minden olyan hallgatói vagy szerződéses partneri panaszt és reklamációt írásban kell dokumentálni, melyek a minőségi munkát befolyásolják.

Amennyiben külön jegyzőkönyv készül, azt csatolni kell a „Javaslati és reklamációs űrlap”-hoz.

Amennyiben azonnali operatív intézkedéssel a reklamáció oka megszüntethető, a tett intézkedést a reklamációs űrlapon fel kell tüntetni.

Súlyosabb esetben a felnőttképzési vezető elrendeli az ügy teljes körű kivizsgálását. A vizsgálat során feltárt hiányosságokat jegyzőkönyvben rögzítik.

A vizsgálat vezetője javaslatot tesz a panasz vagy reklamáció okának megszüntetésére.

A felnőttképzési vezető realizáló intézkedéseket tesz.

A végrehajtási utasításban meghatározza az intézkedés módját, határidejét és a végrehajtásért felelős személyeket. A határidő lejártát követően ellenőrzi az utasítás végrehajtását.

A bejelentett panaszokat aszerint kategorizáljuk, hogy azok milyen mértékben befolyásolják az intézmény minőségi munkáját. Ennek megfelelően megkülönböztetünk enyhe, közepes vagy súlyos ügyeket. Súlyosnak ítélt vagy ismétlődő ügyekben az intézmény vezetője elrendelheti a folyamat-szabályozás felülvizsgálatát.

Amennyiben a panasz vagy a reklamáció személyi mulasztásra vezethető vissza, belső dolgozó vagy oktató esetén a szükséges intézkedést felelősségre vonást meg kell tenni!

Amennyiben gyakorlati hellyel kapcsolatosan történik a reklamáció, a partnerszervezettel közösen kell az ügyet kivizsgálni és orvosolni.

Súlyosabb esetben vagy szerződésszegés esetén a partnert tiltó listára kell tenni.

A bejelentett panaszok kivizsgálásáról – amennyiben a panasz oka azonnal nem szüntethető meg – tájékoztatni kell a panaszost. A vizsgálat eredményével való „egyetnemértés” esetén tájékoztatni kell a hallgatót a jogorvoslati lehetőségek módjáról.

Az ügyfélszolgálat és panaszkezelés – hallgatókat érintő – szabályozását a képzési program első napján ismertetni kell a résztvevőkkel. Évente legalább egyszer – vezetői átvizsgálás

keretében – értékelni, elemezni kell a tárgyidőszakban keletkezett ügyeket. Ezek tapasztalatait a folyamat szabályozásánál figyelembe kell venni.

1. sz. melléklet

JAVASLATI ÉS REKLAMÁCIÓS ŰRLAP

1) A reklamáló/javaslattevő neve:.....

2) A reklamáció/javaslat tárgya:.....

3) A reklamáció/javaslat vételének időpontja:

4) A reklamáció/ javaslat tömör leírása:

.....

.....

A reklamációt / panaszt felvette:

5) Tett intézkedések:

.....

.....

Elrendelte:..... Kapják:

Elrendelés ideje:..... Felelős:

Határidő:

6) Az utóellenőrzés tapasztalatai:

.....

Az utóellenőrzés ideje:

Az utóellenőrzést végezte:

.....
felnőttképzési vezető