

A DEBRECENI KÉPZŐ KÖZPONT Nonprofit Közhasznú Kft.

Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszere

1. Ügyfélszolgálat

A DEBRECENI KÉPZŐ KÖZPONT Nonprofit Közhasznú Kft. felnőttképzési tevékenységének megkezdése óta rendelkezik a korszerű ügyfélszolgálatot biztosító irodával. Az érdeklődők a számukra fontos információkhoz ügyfélszolgálati időben személyesen, ezen túlmenően telefonon vagy elektronikusan e-mailben, illetve Facebook Messengeren keresztül juthatnak el hozzánk. Az ügyfélszolgálat személyes vagy telefonos érdeklődés esetén, hétköznapiokon 7.00-tól 15.00-ig működik az érdeklődők korrekt, személyre szabott felvilágosítása érdekében.

A ügyfélszolgálat elérhetőségei

- címe 4030 Debrecen, Budai Ézsaiás u. 8/A
- telefonszáma 06 – 52 / 533 – 148
- e-mail címe info@dkkinfo.hu

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

A felnőttképzési szerződést megkötött „képzésben résztvevők” a dokumentált információk mellett a műszaki igazgató vagy a szakmai vezető segítségére mindig számíthatnak, napi rendszerességgel találkozhatnak a képzési koordinátorainkkal. Emellett minden munkatársunk – kiemelten az oktatók – feladata segítséget nyújtani a felmerülő probléma megoldásában.

Az információs szolgáltatásnál 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.

2. A panasz és reklamáció kezelésének szabályozása

A szabályozás elsődleges célja a megrendelői és hallgatói megelégedettség biztosítása. A szabályozás kiterjed minden olyan tevékenységre, mely az oktatás színvonalát, hatékonyságát és az intézmény gazdálkodását befolyásolja. A szabályozást teljes körűen kell alkalmazni az intézmény munkatársi és oktatói állományára. Részlegesen alkalmazható a gyakorlatot biztosító (munkaadó) partnerszervezetekre.

2.1. Megelőző intézkedések

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

Az intézmény vezetője és helyettese (műszaki igazgató) folyamatosan figyeli a munkatársi és oktatói visszajelzéseket és javaslatokat.

A panaszkezelés dokumentálására „Javaslati és reklamációs űrlapot” vezetünk 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 feljegyzi, felelősöket, határidőket nevez meg.

2.2. A panasz és reklamáció kezelése

Minden olyan képzésben résztvevői, 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 űrlaphoz”.

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

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

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

Az intézmény vezetője 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 annak megfelelően kategorizáljuk, hogy azok milyen mértékben befolyásolják az intézmény minőségi munkáját. Eszerint 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 meg kell tenni.

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

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 „egyet-nemértés” esetén tájékoztatni kell a képzés résztvevőjét a jogorvoslati lehetőségek módjáról.

Az ügyfélszolgálat és panaszkezelés – a résztvevőket 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.

Debrecen, 2020. január 06.

.....
Hajnal János
intézményvezető

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: