



II. Rákóczi Ferenc Katolikus Gimnázium és
Mezőgazdasági, Közgazdasági, Informatikai
Szakgimnázium
Kiskunhalas

Panaszkezelési szabályzat

Panaszkezelési alapelvek

Minőségpolitikai nyilatkozatunknak megfelelően:

„Arra törekszünk, hogy szakmailag a lehető legmagasabb szinten eleget tegyünk a képzésben résztvevők, a munkáltatók, a munkaerő-piaci megrendelők, valamint a képzésben részt vevő munkatársak, oktatók igényeinek és elvárásainak.”

Az ügyfeleink részéről érkező esetleges kifogásokat, panaszokat a minőségirányítási rendszerünk működésének javítására alkalmas tényezőnek tekintjük, egyúttal törekszünk a valóban hátrányt szenvedett ügyfél kártalanítását megoldani.

Panaszkezelési eljárásunk célja a partnerekkel való kommunikáció, az ezzel kapcsolatos panaszkezelés és az intézmény népszerűsítése. Ennek keretében

- az intézmény tevékenysége során esetlegesen keletkezett nem megfelelő szellemi termékekkel és szolgáltatással kapcsolatos intézkedés leírása, dokumentálása,
- a tevékenységek során előforduló hibák okainak meghatározása, ismételt erőfordulás megakadályozása,
- hiba előfordulása esetén a helyesbítő intézkedések megtétele a problémakezelés érdekében,
- megelőző intézkedések megtétele,
- a helyesbítő és megelőző intézkedésekből származó módosítások dokumentálása.

A problémák széleskörű ismerete, a helyben megoldott panaszok és az ügyfelek visszajelzései elősegítik a szolgáltatási szint emelkedését, valamint az ügyfelek és az Intézményünk közötti kapcsolat fejlődésének lehetőségét.

Az ehhez kapcsolódó ellenőrzési feladatok a képzés minőségi színvonalának, a képzésben résztvevők és partnereink elégedettségének növelését szolgálják.

Intézményünk, a II. Rákóczi Ferenc Katolikus Gimnázium és Mezőgazdasági, Közgazdasági, Informatikai Szakgimnázium a panaszkezelési eljárásáról a felnőttképzésben résztvevőknek a képzés első napján tájékoztatást nyújt, és a honlapján is feltünteti a szükséges információkat.

Panaszkezelési alapfogalmak

Panasz: a képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos bejelentés, reklamáció, amely fakadhat a képzés nem szerződészerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségi működéséből, annak működési üteméből, továbbá a nem szakszerű, pontos tájékoztatásából. Névvvel és címmel ellátott, konkrét esetre vonatkozó észrevétel, beadvány.

Panaszfelvevő: oktató, ügyfélszolgálati munkatárs, felnőttképzési felelős.

Panasz felvétele: intézményünk a panaszokat, reklamációkat írásban (az ügyfélszolgálaton, levélben postai úton, e-mailen) fogadja. A panaszok benyújtásának módja az ügyfélszolgálaton elérhető, és a honlapról letölthető „Panaszbejelentő” nyomtatvány ügyfél általi kitöltése és az ügyfélszolgálatra történő eljuttatása.

Az Ügyfélszolgálaton történő személyes bejelentés esetén is a „Panaszbejelentő” nyomtatvány kitöltésével kell a reklamáció tényét dokumentálni. Az ügyfél kérésére a „Panaszbejelentő” nyomtatvány másolatát e-mailben meg kell küldeni.

Panasz dokumentálása

A tanfolyamok, képzések ideje alatt az oktatókhoz szóban érkező, szakmai jellegű reklamációkat az oktatóknak lehetőség szerint helyben kell kezelnie. Az azonnal rendezett panaszokról nem szükséges nyilvántartást vezetni.

Amennyiben a reklamáció kezelése azonnal nem oldható meg, a panasz tényét és tartalmát fel kell jegyezni (Panaszbejelentő nyomtatvány) és az ügyfélszolgálati irodába további ügyintézésre eljuttatni.

Egyéb dokumentum, irat megléte esetén – az ügyfél által átadott egyéb dokumentumokat érintően is – azt is dokumentálni kell az irat másolatának csatolásával.

Minden, az intézményhez írásban érkező panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs, illetve a felnőttképzési felelős köteles elhelyezni a Panaszkezelési nyilvántartásban.

Panaszkezelés

Alapelvünk, hogy minden reklamációt kezelni kell. A panaszkezelési eljárás folyamata a reklamáció tárgyától és súlyosságától függ.

Reklamációk, panaszok érkezése történhet szóban, írásban, kezelendő észrevételek, információk érkehetnek értékelésekből, elégedettségi kérdőívekből, esetleg egy hibásan futó belső folyamatot érzékelő, a folyamat valamelyik fázisát kezelő munkatárstól. A szolgáltatásban történő hibára – jogszabályi vagy belső szabályozásban szereplő követelmény nem teljesülésére – az ellenőrzésre jogosultak ellenőrzési tevékenysége során is fény derülhet.

A reklamáció jogosságát első szinten az oktató, az ügyfélszolgálati munkatárs és/vagy a felnőttképzési felelős bírálja el és teszi meg a szükséges intézkedést. Amennyiben a reklamáció tárgya meghaladja a fentiek kompetenciáját, az elbírálás az intézményvezető hatáskörébe kerül.

A beérkező panaszokra – amennyiben a reklamáció jellege ezt lehetővé teszi – azonnal, vagy legfeljebb 1 héten belül írásban kell válaszolni.

A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várható eredményeiről, a bevezetés határidejéről a felnőttképzési felelős tájékoztatja a reklamálót. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik az eredményességet.

Az el nem fogadott reklamációról is haladéktalanul, írásban kell értesíteni a panaszost, a reklamáció visszautasításának indoklásával.

Visszatérő vagy a minőséget jelentősen befolyásoló panaszok esetén a felnőttképzési felelős, illetve az intézményvezető helyesbítő, illetve megelőző tevékenységet kezdeményezhet, amelynek végrehajtásáért a kijelölt munkatárs és/vagy oktató a felelős.

Iskolánk arra törekszik, hogy lehetőség szerint az intézményi folyamatok a követelmények szerint folyjanak, vagy az eltérésekre minél előbb fény derülhessen, minél nagyobb esély legyen korrigálásukra az érintett partner elégedettségének csökkenése nélkül.

Kiskunhalas, 2018. január 01.