

INFORMÁCIÓS ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE

Az ügyfélszolgálat működtetése: a meghatározott ügyfélszolgálati időben (munkanapokon 08:00 órától 16:30 óráig) az ügyfélszolgálatot ellátó tanfolyamszervező adminisztrációs munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket, és igényeiknek megfelelő információt nyújt a képzési és szolgáltatási tevékenységekről, az azokon történő részvétel feltételeiről, a tanfolyamok indítási időpontjairól. Kérésre írásbeli tájékoztatót, illetve jelentkezési lapot is bocsát az érdeklődők rendelkezésére, illetve előjegyzésbe veszi, hogy a legközelebbi - elképzeléseiknek megfelelő - tanfolyam indítási időpontjáról tájékoztathassuk őket. Amennyiben az érdeklődőnek egyedi kérdése van, az adminisztrátorhoz, a szakmai vezetőhöz, vagy az elnökhöz is fordulhat. Az ügyfélszolgálat vezetékés telefonon, e-mailben és faxon is elérhető. Az e-mailen érkező érdeklődésre –lehetőleg - 1 munkanapon belül válaszolunk.

Egyéb információs lehetőségek: írásbeli tájékoztatók, Web-lap, újsághirdetések, plakátok, szórólapok. Szövetség az Életen Át Tartó Tanulásért vezetősége gondoskodik róla, hogy írásbeli tájékoztató anyagaikban, hirdetésekben, honlapjukon, plakátjaikon mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfelek számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése az adminisztrátor feladata, de az elnök felelőssége. A tájékoztató anyagok alkalmazásán, valamint az ügyfélszolgálat működtetésén kívül a személyes, illetve a megrendelő munkáltatókon keresztül történő kapcsolattartás és informálás együttesen biztosítják, hogy a képzésekre jelentkezőknek, illetve a képzéseken résztvevőknek mindig időben rendelkezésére álljanak a számukra szükséges információk.

A REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE / PANASZKEZELÉSI RENDSZER

A panaszkezelés szabályozása: a panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani. A résztvevők sérelem esetén az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, az adminisztrátorhoz, a szakmai vezetőhöz, illetve az elnökhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. Panasz elektronikus levélben is benyújtható. A „Panaszlap” kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy az intézményünk munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az intézmény munkatársa kitölti a Panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát. Az elnök és a szakmai vezető a panaszt - jellegétől függően - vizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse az elnök. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz. A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.

Balázs Ákos Péter
elnök

Minőségpolitika

Szövetség az Életen Át Tartó Tanulásért

1. Munkatársainkkal közösen értékeljük a szervezet tevékenységeit, átgondoljuk a vezetőség felelősségét, a szervezet céljait, s az azok eléréséhez vezető utakat. Ebben a munkában legfőbb törekvésünk, hogy felnőttképzési tevékenységünket minél magasabb színvonalon folytassuk, továbbá, hogy azt folyamatos fejlesztéssel javítsuk.
2. Munkatársaink szakmai fejlődése érdekében biztosítjuk a rendszeres továbbképzés lehetőségét, mindenkor szem előtt tartva az egyéni képzési igényeket és szükségleteket.
3. Minőségpolitikánk, és az azt megvalósító minőségirányítási rendszerünk alapja a partneri megelégedettség, ezért megbízóink és képzéseink résztvevőinek igényei, visszajelzései alapján folyamatosan változtatjuk, javítjuk tevékenységeinket.
4. Felnőttképzési programjainkat mindenkor – a mindenkori szakmai szabályok betartása mellett -, megrendelőink elvárásai alapján, célra, személyre és szervezetre szabottan alakítjuk ki és valósítjuk meg, figyelembe véve a helyi, kistérségi és regionális sajátosságokat, lehetőségeket.

A Szövetség az Életen Át Tartó Tanulásért vezetése és munkatársai elkötelezettek a fentieknek megfelelő jogszabályi és szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének fejlesztése iránt. Ennek érdekében folyamatosan nyomon követjük szervezetünk életét, működését meghatározó szabályozásokat, körülményeket, s az évenkénti felülvizsgálat eredményei, tapasztalatai alapján aktualizáljuk minőségpolitikánkat, intézményi szervezeti stratégiát, minőségcéljainkat valamint teljes minőségirányítási rendszerünket.

Debrecen, 2018. január


Balázs Ákos Péter
elnök

Az intézmény által nyújtott Felnőttképzési tevékenységet kiegészítő szolgáltatások jegyzéke

Ssz.	A szolgáltatás megnevezése	A szolgáltatás nyújtásának feltétele	A szolgáltatás térítési díja
1.	Munkavállalás elősegítése	Célja, hogy a képzésben résztvevők felkészítést kapjanak a munkaerő-piacra való kijutáshoz.	A szolgáltatás a képzéseinken résztvevők számára díjmentes. / Aki csak ezen szolgáltatást igényli, annak szolgáltatási díjat kell fizetnie.
2.	Előzetes tudásszint felmérés	Képzéseink résztvevőinek előzetesen meglévő tudását, kompetenciáit a résztvevő illetve a megrendelő kérésére felmérjük, és ahol lehetséges, figyelembe vesszük.	A szolgáltatás a képzéseinkre jelentkezők számára díjmentes. / Aki csak ezen szolgáltatást igényli, annak szolgáltatási díjat kell fizetnie.
3.	Pályaorientációs, pályakorrekciós tanácsadás	Célja, hogy segítse a képzésben résztvevőket pályaválasztási, pályatervezési és elhelyezkedési céljaik tisztázásában, megfogalmazásában és a kitűzött célokhoz vezető út megtervezésében.	A szolgáltatás a képzéseinken résztvevők számára díjmentes. / Aki csak ezen szolgáltatást igényli, annak szolgáltatási díjat kell fizetnie.
4.	Képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás	Célja, hogy a képzésben résztvevőt segítsük az elképzeléseinek, személyes előképzettségének, szakmai tapasztalatainak, és munkával kapcsolatos céljainak legmegfelelőbb képzés megtalálásában.	A szolgáltatás a képzéseinken résztvevők számára díjmentes. / Aki csak ezen szolgáltatást igényli, annak szolgáltatási díjat kell fizetnie.
5.	Elhelyezkedési tanácsadás	A foglalkozás célja a képzésben résztvevők részére alternatívákat kínálni a sikeres elhelyezkedéshez, naprakész munkaerő-piaci helyzetre építve, az egyéni adottságokat figyelembe véve.	A szolgáltatás a képzéseinken résztvevők számára díjmentes. / Aki csak ezen szolgáltatást igényli, annak szolgáltatási díjat kell fizetnie.

Debrecen, 2017. december 29.

Szövetség az Életen Át Tartó
Tanulásért
4025 Debrecen, Nyugati u. 26. /I/.
Adószám: 18092974-1-09
(9.)


.....
Balázs Akos Péter
elnök