

Czifrik-Seszták Szidónia ev.

ENGEDÉLYSZÁM: E/2021/000163

Panaszkezelési eljárás szabályzata

Készítette: Czifrik-Seszták Szidónia ev.

Készült: 2021. szeptember 20.

A dokumentum jellege: Nyilvános

Hatályos: 2021. szeptember 20. -tól, visszavonásig

A Panaszkezelési eljárás szabályzata részét képezi a Tanoda Minőségirányítási rendszerének.

A szabályzat hatálya

Tárgyi hatálya: Kiterjed a Tanodához szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen átadott vagy postai úton kézbesített irat, elektronikus levél) beérkezett valamennyi panaszos megkeresésre.

Alanyi hatálya: Kiterjed a Tanoda panaszkezelési eljárással érintett partnereire, képzésben résztvevőire és munkavállalóikra, valamint a Tanodával tartós megbízási jogviszonyban álló személyekre.

Jogszabályi hivatkozások:

- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről

A szabályzat célja

A Tanoda működése, munkavégzése során a belső (képzésben résztvevők, oktató, munkatársak) és külső partnerek körében az esetlegesen felmerülő problémákat, vitás helyzeteket leggyorsabban, a vitás felek teljes körű megelégedésével, megfelelő szinten lehessen feloldani, megoldani a panaszkezelési eljárás során. Panaszkezelési eljárás a panaszügyek elbírálása, kivizsgálása és a panasz megszűnését eredményező eljárás rendjét tartalmazza.

A fogalom meghatározások

Panasz minden olyan, a Tanoda működésére, magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, kifogást megfogalmazó, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen

Czifrik-Seszták Szidónia ev.

ENGEDELYSZÁM: E/2021/000163

átadott vagy postai úton kézbesített irat, elektronikus levél) beérkezett megkeresés, amely valamely kérdés kivizsgálására, intézkedés megtételére vagy anyagi igény előterjesztésére irányul. Nem minősül panasznak a hatósági megkeresés, kivéve a „Felügyeletől” érkező olyan megkeresés, amelyet a „Felügyelet” kifejezetten a panaszos által a „Felügyeletnél” előterjesztett kérdés kivizsgálása céljából elintézés miatt továbbít az érintett részére.

Panaszos az az Ügyfél (képzésben résztvevő, oktató, munkatárs) és külső partner, akit a Tanoda működése, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása hátrányosan érint és ezért a panasz megkereséssel él.

Panaszt bejelentő: a ténylegesen saját, illetve más nevében eljáró személy (a panaszos és a panaszos képviselője vagy meghatalmazottja). Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást 30 napnál nem régebbi keltezésű közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Panaszkezelésnek azt a folyamatot nevezzük, amely egy szervezetnél az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásáról való tudomásulvételtől a panaszügy lezárásáig tart. Tágabb értelemben magában foglalja az ügyfélpanaszok (reklamációk) fogadását, rögzítését, feldolgozását, értékelését, kiszignálását, a panasz jogosságának (a hibás teljesítés megtörténtének) belső vizsgálatát és megállapítását, vagy kizárását, továbbá az eredmény kommunikálását, és az ügyfél megtartása, illetve a hibáisméltés elkerülése érdekében hozott intézkedéseket.

A panasz felvétele történhet:

- szóban személyesen
- írásban (postai- és elektronikus úton)

A panaszkezelés szervezeti keretei

A **decentralizált** panaszkezelés a gyakorlatban azt jelentheti, hogy minden panaszt ott oldanak meg, ahol felmerült, vagy azt, hogy az a személy kezeli a problémát, aki tudomást szerzett róla. Ennek előnye lehet a gyorsaság, hátránya pedig, hogy megfelelő hatáskör hiányában szakmai és „üzleti” szempontból gyakran nem megfelelő eredmény születik.

A **centralizált panaszkezelés** a gyakorlatban azt jelenti, hogy az első vonalon csak a panaszok fogadása, rögzítése történik meg, és onnan továbbítják egy központi személy (igazgató) felé, aki vagy amely megfelelő felhatalmazás birtokában elvégzi a további feladatokat, megoldja és megválaszolja a panaszt. Ennek előnye lehet a körültekintő, szakszerű eljárás és megalapozott döntés, azonban az a veszélye, hogy torzulnak az információk és a folyamat viszonylag hosszabb időt vesz igénybe.

Czifrik-Seszták Szidónia ev.

ENGEDÉLYSZÁM: E/2021/000163

Panaszkezelési eljárás

Az eljárást azért hoztuk létre, hogy gondoskodjunk a panaszok (beleértve a fellebbezéseket is) rendezett és időben történő kezeléséről és rendezéséről. Nagyra értékelünk minden visszajelzést, amely segíthet a munkánk javításában. Minden panaszt komolyan veszünk, és minden tőlünk telhetőt megteszünk azért, hogy eleget tegyünk a velünk szemben támasztott elvárásoknak.

Az eljárás érvényes valamennyi érdekelt fél által jelzett reklamációra. Értékelt felek közé tartoznak meglévő ügyfeleink, rendszerek tulajdonosai, szabályozó testületek és harmadik fél általi érdekelt felek (pl. tanúsított ügyfeleink ügyfelei, és egyéb érdekcsoportok).

Reklamációkezelés eljárásrendje

Egy írásos panasz érkezhets email-en, vagy levélben (lásd lent az elérhetőségeket) , és minden esetben tartalmaznia kell legalább a következőket:

Adatok:

A panaszt benyújtó személy neve:

Vállalat neve (ha releváns):

Szerződésszám, ügyfélszám:

Postai cím és/vagy email cím

Hivatkozás a szolgáltatásra, az irodára, a területre, stb.:

Hivatkozott panaszos szolgáltatás időpontja:

A panasz oka:

Panaszos igénye:

Panaszt alátámasztó dokumentumok:

Meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás adatai:

A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatok:

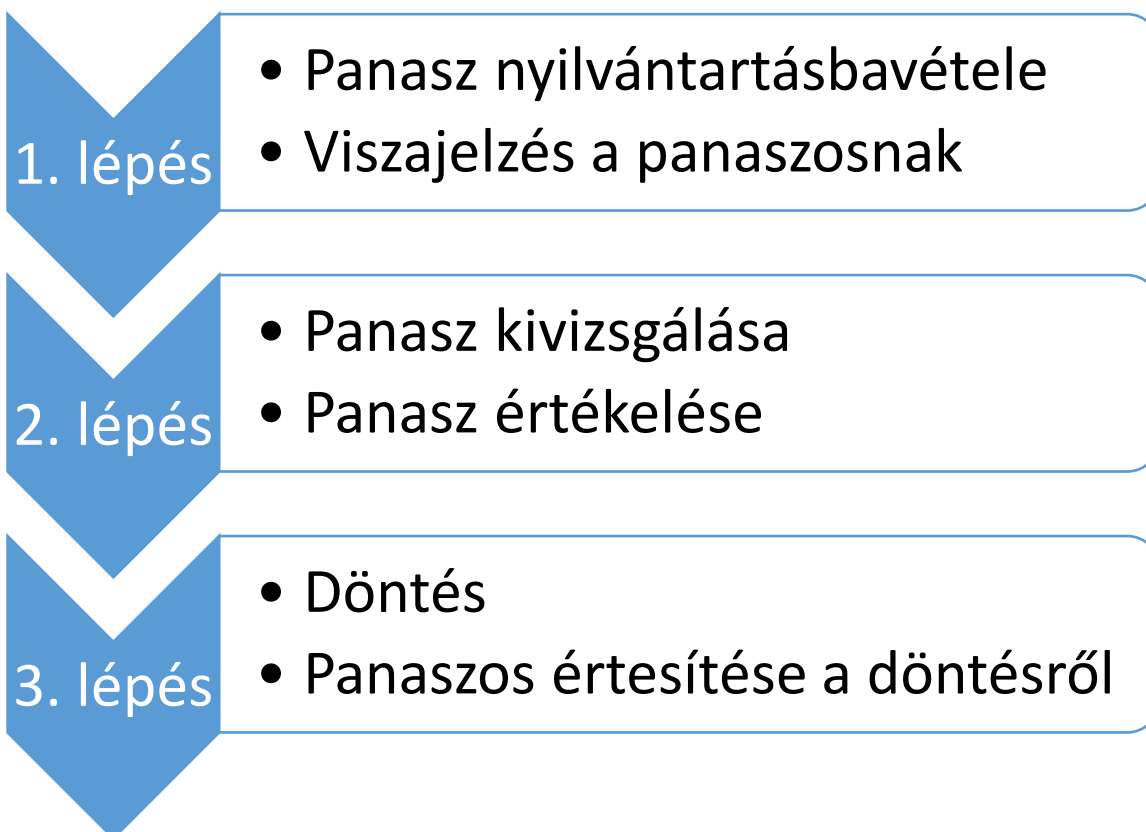
Czifrik-Seszták Szidónia ev.

ENGEDÉLYSZÁM: E/2021/000163

Panaszkezelés folyamata

1. A beérkezett panaszt a Thália Tanoda nyilvántartásba veszi
2. A panaszosnak 5 munkanapon belül küldenek egy választ, megerősítve a reklamáció beérkezését.
3. A panasz az összegyűjtött információk alapján értékelésre és elemzésre kerül, és döntés születik a szükségessé javításokról és helyesbítő intézkedések megvalósításáról.
4. Megfelelő feljegyzések a panaszok kezeléséről megőrzésre kerülnek.
5. A Thália Tanoda által meghatalmazott személy aki korábban nem vett részt a panaszkezelési folyamatban írásos választ küld a panaszosnak az a folyamat eredményéről és vezetői döntéséről. A panaszost tájékoztatni kell arról, hogy lehetősége van fellebbezni a panaszra hozott döntés ellen, amennyiben a válasz nem tekinthető kielégítőnek.

Folyamatábra



Czifrik-Seszták Szidónia ev.

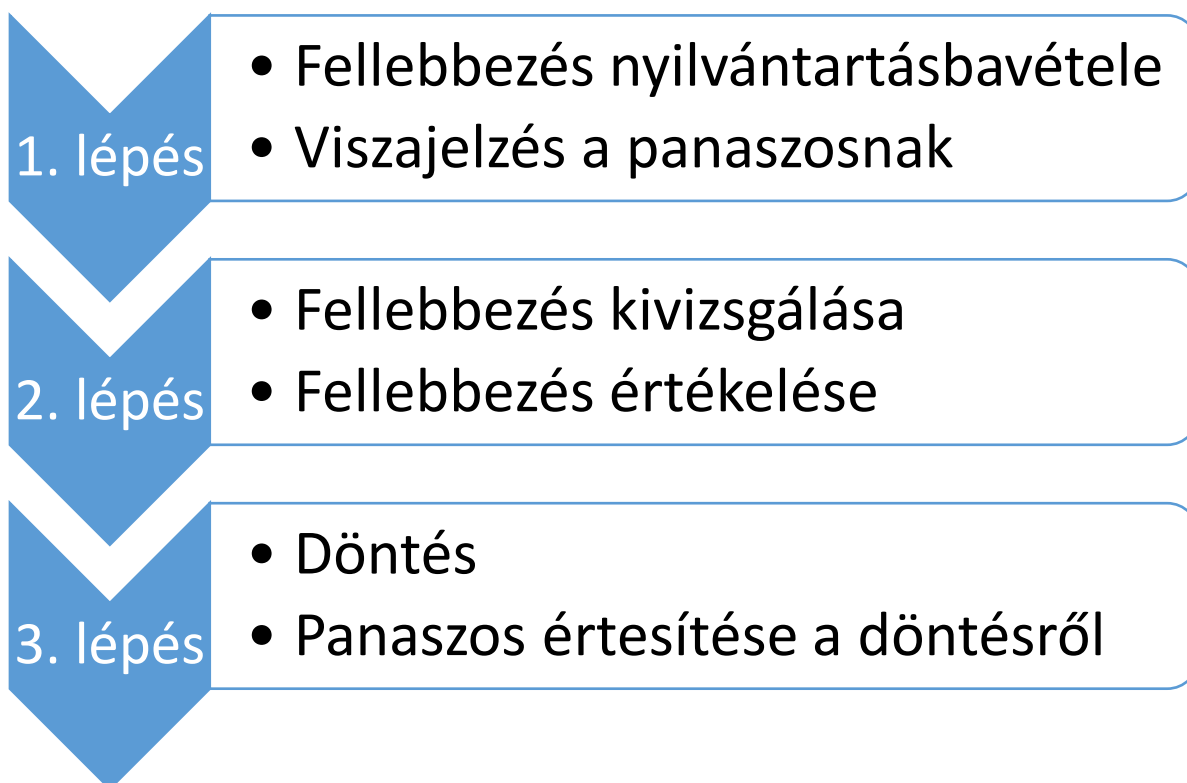
ENGEDÉLYSZÁM: E/2021/000163

Fellebbezés folyamata

Amikor a Tanodához fellebbezés érkezik, például egy panasszal vagy döntéssel kapcsolatos összefüggésben, a következők érvényesek:

1. A fellebbezést az Tanoda Művészeti titkársága nyilvántartásba veszi
2. A fellebbezés átvételét a nyugtázni kell a fellebbező felé
3. Az ügyet és fellebbezést egy megfelelő vezető fogja kezelni, aki korábban nem vett részt a vitatott határozatban. Abban az esetben, ha szükségesnek ítéli, Bali Konténer Tanodától független személynek be kell mutatni véleményezésre.
4. A fellebbezést benyújtó személy írásban értesítve lesz a fellebbezés-kezelés folyamatának kimenetéről/döntéséről.
5. Megfelelő feljegyzések a fellebbezés folyamatáról megőrzésre kerülnek.

Folyamatábra



Czifrik-Seszták Szidónia ev.

ENGEDÉLYSZÁM: E/2021/000163

Konkrét lépések a helyesbítésre

1. Amennyiben a panasz helytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.
2. A panasz elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok, információk az érintettek részére történő eljuttatása.
3. A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtevése, ezek megvalósítására irányuló tevékenységek koordinálása.
4. A panaszkezelést utánkövető vizsgálata annak, hogy az panasztevő érintett elégedettsége változott-e.

A panaszok kezelésének határideje

A panasz elintézésének vagy a panaszos tájékoztatásának határideje 30 naptári nap, amely határidő a panasz beérkezésének időpontjától számítandó.

A panaszkezelési eljárás dokumentálása

- A szóbeli, helyben rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni.
- Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem oldható meg, a panaszt a nyilvántartó lapon rögzíteni szükséges
- A panaszkezelési eljárás gyakorlati lépéseit minden esetben írásban rögzíteni kell. (Hitelesített egyeztetések, megállapodások, emlékeztetők)
- A dokumentumokat az érdekelt felek aláírásaikkal hitelesítik.
- Megoldott probléma esetén annak jegyzőkönyvben történő rögzítése
- Panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadók.
- A panaszokkal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadók.

Titoktartás

Azokat a panaszosokat, amelyekkel valamely más partnerünk érintett, továbbítjuk. Az ő feladata lesz a panasz kivizsgálása és megválaszolása. Ez esetben is bizalmasan kezeljük az adatokat.

Minden más panaszt bizalmasan kezelünk, kivéve ha erről másként állapodtunk meg a panaszossal.



Thália Tanoda

Budapest,
1134 Róbert Károly körút 49-51 "C" épület
Tel: +36-70-648-3803
e-mail: thaliatanoda@gmail.com
Web: thaliatanoda.com

Czifrik-Seszták Szidónia ev.

ENGEDÉLYSZÁM: E/2021/000163

Elérhetőségek

Cím:

1134 Budapest, Róbert Károly körút 49-51. "C" épület, 1.emelet

Ügyfélfogadási és nyitvatartási idő:

Hétköznapokon: 14:00 - 21:00

Szombat: 09:00 - 18:00

Vasárnap: 10:00 - 18:00

Telefon: +36-70-648-3803

E-mail: thaliatanoda@gmail.com

facebook.com/thaliatanoda

Panaszkezelés melléklete:

- Panaszkezelési űrlap

Czifrik-Seszták Szidónia EV.

ENGEDÉLYSZÁM: E/2021/000163	<i>PANASZKEZELÉSI ŰRLAP</i>
-----------------------------	-----------------------------

<u>1. Azonosító adatok:</u>	
Ügyfél (bejelentő) neve:	
Ügyfél (bejelentő) címe:	
Ügyfél (bejelentő) telefon:	
Ügyfél (bejelentő) e-mail:	
<u>2. A reklamáció, észrevétel leírása:</u>	
<u>3. A bejelentés időpontja:</u>	<u>4. Bejelentő aláírása:</u>
<u>5. Átvétel időpontja:</u>	<u>6. Átvevő aláírása:</u>
<u>7. A probléma kivizsgálása, oka:</u>	
<u>8. Szükséges intézkedés:</u>	
Felelős:	Határidő:

Czifrik-Seszták Szidónia EV.

ENGEDÉLYSZÁM: E/2021/000163	PANASZKEZELÉSI ŰRLAP
------------------------------------	-----------------------------

9. Az intézkedés ellenőrzése:		10. A hatékonyság ellenőrzése	
Dátum:		Dátum:	
Intézkedés megtörtént:	Igen: <input type="checkbox"/> Nem: <input type="checkbox"/>	Lezárható:	Igen: <input type="checkbox"/> Nem: <input type="checkbox"/>
Igazoló:		Igazoló:	
11: Ügyfél értesítve:	Dátum:	postai személyes e-mail	12: Értesítő személy: