

Panaszkezelés

A képzésen résztvevők panaszainak orvoslása érdekében panaszt tehetnek:

Felelıs: a képzésért felelıs vezető – Dávid István

A folyamat dokumentumai:

- panaszt felvevı űrlap
- válaszlevél

A folyamatleírás tartalma:

Minden lehetséges esetben (szóbeli, névtelen panasznál is) panaszfelvevı űrlapot kell kitölteni annak, aki a panaszt fogadta.

A panaszt a képzés szervezıje, vagy a képzésért felelıs vezető fogadja.

A panasz benyújtható szóban - személyesen - , írásban, telefonon vagy elektronikus úton. A választ a benyújtás formájának megfelelıen kell megadni, ha lehetséges. Az írásos panaszt és az intézkedést iktatni kell a MOTIVÁCIÓ Alapítvány iktatókönyvében, de errıl is ki kell tölteni panaszfelvevı űrlapot. A panasz felvétele (panaszfelvevı űrlapon) után a panaszt ki kell vizsgálni. Szükség esetén a képzést szervezı további információt szerez be. Ha nem oldható meg elsı szinten - képzést szervezı – a panasz, akkor azt a felvételtıl számított három munkanapon belül át kell adni a képzésért felelıs vezetınek, aki megkezdi a kivizsgálást. A kivizsgálás folyamatában mérlegelni kell az információ mennyiségét, elégségét, szükség szerint a panaszos ismételt meghallgatására is sor kerülhet.

Az adatok alapján a képzésért felelıs vezető mérlegeli a panasz kezelését és dönt a megoldásról, a felvételtıl számított 30 munkanapon belül.

Errıl - függetlenül a panasz beérkezési formájától - írásban tájékoztatja a panaszost.

A beérkezı panaszokról kitöltött űrlapot a panasz lezárásától számított öt munkanapon belül át kell adni az ügyfélszolgálatosnak, aki negyedévente és évente az önértékelés elıtt összesíti az adatokat, amit a képzésért felelıs vezetınek rendelkezésére kell bocsátani. A képzésért felelıs vezetı a beérkezı panaszokról és azok kezelésérıl tájékoztatást ad a MOTIVÁCIÓ Alapítvány kuratóriuma képviselıinek.

A panaszok megszüntetése és esetleges megismétlödésének megelızésének érdekében megelızı, vagy helyesbítı tevékenységet kell végezni, melyet a képzésért felelıs vezetı rendel el.