

A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módjára vonatkozó tartalmi elemeket

1. A dokumentum célja

A dokumentum célja, hogy rögzítse a panaszok fogadása, kivizsgálása és dokumentálása során követendő eljárást, valamint az ezzel összefüggő feladat- és felelősség megosztást a munkaszervezeten belül.

Az LSI törekszik arra, hogy a felnőttképzési szolgáltatásait igénybe vevők egyszerű és átlátható módon tehesenek észrevételt abban az esetben, ha szolgáltatásunkkal kapcsolatban kifogás merül fel.

2. A dokumentum hatálya

A dokumentum hatálya kiterjed:

- az LSI által a budapesti, valamint a külső helyszínen szervezett képzések résztvevőire, szolgáltatásait igénybe vevőkre,
- a panaszkezelésben közvetlenül résztvevő alkalmazottaira (osztály adminisztrátor, OPSZO osztályvezető), továbbá
- az oktatókra.

3. Fogalom meghatározása

PANASZ: Szóban (személyesen, vagy telefonon), vagy írásban természetes, vagy jogi személytől az LSI felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, felnőttképzési szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Azaz, ha a szolgáltatást igénybe vevő úgy ítéli meg, hogy az LSI nem az elvárásainak megfelelően járt el, így őt sérelem érte, és azt bejelenti.

4. Panaszkezelés

A panaszkezelés teljes folyamatáért az Oktatási Park Szolgáltatási Osztály (OPSZO) felelős.

A panaszos ügyek iratait a központi iktatás mellett az OPSZO is nyilvántartja és másolatban tárolja. A panaszos ügyek nyomon követésére és az időrend szerinti visszakeresésére alkalmas rendszert az OPSZO osztályvezetője alakítja ki saját hatáskörben az LSI Ügyfélszolgálatán.

Panaszt az LSI ügyfélszolgálatán kell benyújtani.

Panasz érkezhetsz szóban (személyesen, vagy telefonon), vagy írásban (postai úton, vagy elektronikus úton).

A szóbeli panaszt az 1. sz. mellékletben található Panaszbejelentő nyomtatványon rögzíti az osztály adminisztrátor. A nyomtatványt 2 példányban tölti ki, melyből egyet a panaszbejelentő kap, a másik az LSI-nél marad. Amennyiben a szóbeli panaszt telefonon tették, úgy az osztály adminisztrátor a kitöltött nyomtatványt elektronikus úton megküldi a panasztevő számára.

5. Panasz kivizsgálása

A felvett szóbeli, vagy beérkezett írásbeli panaszról az osztály adminisztrátor haladéktalanul tájékoztatja az OPSZO osztályvezetőjét a dokumentum átadásával.

Az OPSZO osztályvezetője döntése alapján eljárhat saját hatáskörében, vagy a panaszt továbbíthatja a panasz által szintén érintett szervezeti egység vezetőjének, akivel a panasz kivizsgálását lefolytatja.

A panaszbejelentés kivizsgálásakor, annak tartalmától függően az alábbi eljárások alkalmazhatók: szolgáltatás módosítása, egyenértékű szolgáltatás felajánlása, részleges vagy teljes körű díjvisszafizetés, szerződés megszüntetése, módosítása. Kártérítési igény esetén az OPSZO osztályvezetője - az LSI Főigazgatójának előzetes jóváhagyása mellett - határoz a panasz elbírálásáról.

A panasz kivizsgálásában a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre ki kell térni.

A panasz kivizsgálásának időtartama a bejelentéstől, illetve a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap. A panasz kivizsgálásáról a panasztevőt az OPSZO osztályvezetője döntését követően 3 munkanapon belül tájékoztatni kell postai úton. Egyedi esetben a panasz kivizsgálására fordítható idő további 10 munkanappal meghosszabbítható, a panasztevő előzetes tájékoztatása mellett.

6. Az Ügyfélszolgálat

Az LSI személyes ügyfélszolgálatot működtet a következő címen: 1037 Budapest, Bécsi út 324. 4. épület fsz. 6. szám alatt a következő nyitva tartással:

hétfő	09.00 - 15.00
kedd	09.00 - 15.00
szerda	09.00 - 15.00
csütörtök	09.00 - 15.00
péntek	09.00 - 13.00
szombat	ZÁRVA
vasárnap	ZÁRVA

- Telefonos elérhetőség nyitva tartási időben: +36 1 4366-580
- E-mail: ugyfelszolgalat@lsi.hu
- Postai cím: LSI Informatikai Oktatóközpont Alapítvány 1037 Bécsi út 324.

7. Megelőző tevékenységek

Az OPSZO osztályvezetőjének feladata a panaszos ügyek rendszeres elemzése, értékelése. Amennyiben egy panasz megalapozott, úgy az osztályvezető intézkedést kezdeményez a további panaszok megelőzése érdekében, illetve a tapasztalatok minőségirányítási rendszerbe való beépítése céljából.

Az OPSZO osztályvezetője az éves önértékelés keretében összesítést készít a Főigazgató számára a panaszos ügyekről és a megtett intézkedésekről.

Amennyiben a beérkezett panasz valamely oktató tevékenységével kapcsolatos, úgy azt, illetve kivizsgálásának eredményét rögzíteni kell az oktatói adatbázisban.

8. Közzététel

A panaszkezelés jelen dokumentumát minden felnőttképzés iránt érdeklődő vagy felnőttképzésben résztvevő számára hozzáférhetővé kell tenni a következő módon:

- az LSI weboldalán az oda látogatók számára elérhetően <http://www.lsi.hu/jogi-nyilatkozat>,
- a felnőttképzési szerződésben a fenti elérés megadásával,
- az Ügyfélszolgálaton egy nyomtatott példányban,
- az LSI belső hálózatán keresztül elektronikus formában elérhetővé kell tenni minden munkatárs számára,
- az oktatók számára egy példány átadásával a szerződéses dokumentumokkal egyidejűleg.

20 / /	:	/
Érkezési dátum	Érkezési idő	Iktatószám

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY ⁽¹⁾

Személyi azonosításhoz szükséges adatok (KÉRJÜK NYOMTATOTT NAGYBETŰKKEL KITÖLTENI!):

Név: _____

Cím: Irányítószám: Település: _____ Utca: _____ Házzám: _____

Telefon: _____ E-mail: _____

Felnőttképzési szerződés szám ⁽²⁾:

Tanfolyam megnevezése ⁽³⁾: Időpontja: Azonosítója:

Panasz rövid leírása ⁽⁴⁾:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Csatolt dokumentumok ⁽⁵⁾:

1.	2.
3.	4.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasz vizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására.

(1) A másolati példányt a panaszos megkapja a panasz rögzítésekor.

(2) Ügyfélszolgálat segítségével kerül kitöltésre.

(3) Ügyfélszolgálat segítségével kerül kitöltésre.

(4) Amennyiben szükséges, kérjük folytassa a leírást a hátoldalon.

(5) Kérjük, csatolja a panasz elbírálásához szükséges dokumentumok másolatát.

Dátum:

.....
Bejelentő aláírása

.....
Panaszfelvevő aláírása
a panaszt felvette az LSI megbízásából