



**Szombathelyi
Képző Központ**

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI RENDSZER



Szombathelyi Képző Központ

Információs és ügyfélszolgálati rendszer működtetése

A képzésre jelentkezőkkel történő kapcsolatfelvétel főbb lehetőségei:

- tömegkommunikációból történő információszerzés,
- hirdetések, írásbeli tájékoztató anyagok,
- ügyfél, megbízó személyes megkeresése,
- elektronikus levelezés,
- intézményi honlap.

Fontosnak tartjuk, hogy a résztvevőink és az érdeklődők gondjaikkal, kérdéseikkel, kéréseikkel, ötleteikkel megtalálják intézményünk munkatársait.

Személyes felkeresés esetén a Felnőttképzésért felelős szakmai vezető ad információt a képzésekről.

Intézményünk gondoskodik róla, hogy írásbeli tájékoztató anyagaiban, hirdetéseiben, mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális ügyfelek számára jól érthető információk jelenjenek meg.

Intézményünk az engedéllyel rendelkező képző intézmények nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát a tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon folyamatosan használja, arról ügyfeleit tájékoztatja, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatójában, programfüzetében szerepelteti, és az ügyfelek által jól látható módon kifüggeszti. Intézményünk a felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóhoz, valamint a képzési programhoz való folyamatos hozzáférést biztosítja az ügyfelek, valamint az OKJ szerinti szakképesítések és egyéb szakmai képzések esetén az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképzésért felelős miniszter részére.

Az ügyfélszolgálati iroda működése:

A képzésben résztvevőkkel való napi kapcsolattartás, a tájékoztatásuktól a tanfolyamok során az adminisztrációs és egyéb ügyek intézéséig, a Felnőttképzésért felelős szakmai vezető, illetve az adott képzésre kijelölt oktató feladata.

Intézményünk a képzéseire jelentkező hallgatókkal írásban (e-mailben is), telefonon és személyesen tartja a kapcsolatot. A képzések hirdetéseit a honlapon, szóróanyagait postai úton és újságokon keresztül juttatja el az érdeklődőkhöz.

A vevőszolgálati tevékenység személyi és tárgyi feltételei megfelelnek a jogszabályi előírásoknak. Vevőszolgálatunk mind telefonon, mind személyesen vagy e-mail-ben elérhető, felkereshető. Rendelkezünk a személyes tájékoztató megbeszélések, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel.



Szombathelyi Képző Központ

Vevőszolgálatunk elérhetősége:

Cím	9700 Szombathely, Akacs M. u. 8-10.	
Telefonszám	94/513-470	
Elektronikus levelezési cím	titkarsag@savariatiszk.hu	
Weblap cím	http://www.savariatiszk.hu	
Ügyfélszolgálat idő	hétfő	08:00 – 16:00
	kedd	08:00 – 16:00
	szerda	08:00 – 16:00
	csütörtök	08:00 – 16:00
	péntek	08:00 – 13:00
	szombat	-

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében személyesen fogadjuk az érdeklődőket, és igényeiknek megfelelő információt nyújtunk a képzési és szolgáltatási tevékenységekről, az azokon történő részvétel és a vizsga feltételeiről, továbbá a képzések indítási időpontjairól.

E-mailen is lehetősége nyílik partnereinknek kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre három munkanapon belül válaszolunk.

A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer

Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén a tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatók, ellenőrzés alatt tarthatók, és megakadályozhatók a véletlen felhasználásuk.

Intézményünk panaszkezelésének alapelve, hogy minden reklamációt ki kell vizsgálni, az esetleges hibák okát fel kell tárni, ezeket a lehető leghamarabb meg kell szüntetni. A nem megfelelés felszámolásának irányítása, és a minőségirányítás rendszerszintű eltéréseinek kezelése a minőségirányítási vezető hatásköre.

Munkatársaink az esetleges problémák minél gyorsabb megoldása érdekében a képzésben résztvevőkkel, a képzés első alkalmával ismertetik panaszuk kezelésének menetét. A panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról a résztvevő a képzés megkezdésekor szóbeli tájékoztatást kap. A panaszkezelés folyamata a honlapunkon is bemutatásra kerül.

Intézményünk az eltérések feltárása érdekében a következő tevékenységeket végzi:

- a működésbeli hibák azonosítása, okaik feltárása, kijavításuk elősegítése;
- a nem megfelelő folyamatok szakszerű elkülönítése, a képzési folyamat minden szakaszában;
- a nem megfelelés okainak feltárása, a javítható nem megfelelés gazdaságos visszanyerése;



Szombathelyi Képző Központ

- az eltérések azonosítása, javításuk megvizsgálása;
- a javító intézkedések megfelelő dokumentálása.

A panaszok kivizsgálására intézményünk kétszintű eljárást biztosít a panaszos számára. A panaszkezelés folyamatában a képzésen közreműködő oktatót kell első lépésben tájékoztatni a problémáról. A következő lépés a Felnőttképzésért felelős szakmai vezető tájékoztatása. Ha e két szinten nem oldódik meg a probléma, akkor az Ügyvezető elé kerül az ügy, amely itt a legrövidebb időn belül megoldást nyer. A panasz írásban és szóban egyaránt megtehető.

1. panaszkezelési szint	Oktató	Felnőttképzésért felelős szakmai vezető
2. panaszkezelési szint	Felnőttképzésért felelős szakmai vezető	Ügyvezető

A nem megfelelő szolgáltatás keletkezését, kezelésének módját a „Vásárlók könyve” formanyomtatványon kell két példányban dokumentálni, amelyen mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, akkor a minőségirányítási vezető kitölti a „Vásárlók könyve”-t, és csatolja hozzá a résztvevő beadványát.

A kivizsgálás eredményét, esetlegesen a hozott intézkedést szintén a „Vásárlók könyve”-ben rögzítjük és a panasztevőnek a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban visszajelezzük. A tájékoztatás a Felnőttképzésért felelős szakmai vezető feladata. A visszajelzés személyes átvételét annak a másolatán igazoltatjuk, illetve a postai tértivevénnyel együtt csatoljuk a „Vásárlók könyve”-hez.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést az intézmény minőségirányítási vezetőének kell átadni. A „Vásárlók könyve” sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket a minőségirányítási vezetőnek kell nyilvántartania és elemeznie.

A minőségirányítási vezető szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi.

Jelen panaszkezelési szabályozás, mint belső szabályozó dokumentum, az ügyfelek számára az intézmény ügyfélfogadó irodájában közzétételre került.

Amennyiben a képzésben résztvevő panaszának kezelésével, illetve annak eredményével nem ért egyet, vagy panaszát továbbra is fenntartja, a következő szervekhez fordulhat:

- Szombathelyi Törvényszék,
- Fogyasztóvédelmi Felügyelőség,
- Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központja.



Felnőttképzést kiegészítő tevékenységek

Előzetesen megszerzett tudás felmérése

Az előzetesen megszerzett tudás felmérése a képzéseink iránt érdeklődő, képzéseinkre jelentkező potenciális résztvevők számára biztosított díjmentes szolgáltatás. A szolgáltatás célja annak a felmérése, hogy az adott képzési program iránt érdeklődő a program megvalósítása során elsajátítandó kompetenciák közül melyekkel rendelkezik előzetes tanulmányai, munkavégzése során megszerzett tapasztalatai alapján.

A képzési programban megfogalmazott követelményekből kiindulva végezzük el az előzetesen megszerzett tudás felmérését.

A felmérés többnyire szóbeli konzultáció keretében valósul meg, csakúgy, mint ahogy a felmérés eredményeinek visszajelzése. A felmérést, és annak eredményét a Haladási naplóban rögzítjük.

Lépés	Felelős	Határidő	Felhasznált/ keletkezett dokumentum
Tájékoztatás az előzetesen megszerzett tudás felmérésének lehetőségéről	Felnőttképzésért felelős szakmai vezető	Képzés kezdete előtt legalább két héttel	Szolgáltatásokról szóló tájékoztató
Felmérés előkészítése	Felnőttképzésért felelős szakmai vezető	Képzés megkezdéséig folyamatos	Feljegyzés a haladási naplóban
Felmérés elvégzése (lehet szóbeli és írásbeli)	Oktató	Képzés megkezdéséig folyamatos	Teszt, feljegyzés a haladási naplóban
Visszajelzés a felmérés eredményeiről a résztvevő számára, szükség esetén a felnőttképzési szerződés módosítása	Oktató, Felnőttképzésért felelős szakmai vezető	A szolgáltatás igénybevételét követő napon	Feljegyzés a haladási naplóban, szükség esetén a felnőttképzési szerződés

Képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás

Az érdeklődőkkel kölcsönös egyeztetési folyamat keretében feltárjuk a valós képzési szükségleteket, s ezek figyelembevételével képzési tanácsadást nyújtunk. A szolgáltatás célja annak felmérése, hogy a képzés iránt érdeklődő személyes képzési szándékai, céljai és igényei egybe esnek-e az általunk biztosított képzések célrendszerével. Célja továbbá a tanácsadási tevékenység keretében a képzéssel kapcsolatos döntéshez szükséges, a képzési kínálatunkkal kapcsolatos információk átadása.

A Szombathelyi Képző Központ Kft. a képzési tanácsadást a következő célcsoportok számára végzi:



Szombathelyi Képző Központ

Cégek és alkalmazottaik

A Szombathelyi Képző Központ Kft. standard kérdőívet alkalmaz arra, hogy a térségben lévő cégek és intézmények felnőttképzési igényeit, szokásait, elvárásait felmérje. A felmérést személyes interjú vagy e-mailben kiküldött kérdőív segítségével végzi. A kitöltött kérdőíveket feldolgozza. A feldolgozás során, a cégvezetésével közösen meghatározza a cégek, vállalkozások egyéni képzési igényeit. Ezek alapján, a munkája során alkalmazza a már regisztrált/akkreditált képzéseit vagy szolgáltatásait. A feldolgozás általános eredményeit felhasználja a képzési terveinek kidolgozásában.

Egyéb képzésre jelentkezők vagy képzésben résztvevők

A képzésekre jelentkezők a honlapunk, szóróanyagaink segítségével már előzetesen tájékozódhatnak a felnőttképzési szolgáltatásainkról. Így a jelentkezéskor kérhetik a szolgáltatás igénybe vételét. Ebben az esetben a Felnőttképzésért felelős szakmai vezető egyeztet a szakemberekkel vagy biztosítja a felméréshez szükséges mérőeszközöket (kérdőívek), amelyet a szolgáltatást végző szakembereknek átad. A szakemberek szóban vagy írásban adnak tanácsot a szolgáltatást igénybe vevőnek.

A szolgáltatás igénybevétele esetén a Felnőttképzésért felelős szakmai vezető egyeztet a szakemberekkel, vagy biztosítja a felméréshez szükséges mérőeszközöket (kérdőívek), amelyet a szolgáltatást végző szakembereknek átad. A szakemberek szóban vagy írásban adnak tanácsot a szolgáltatást igénybe vevőnek.

Amennyiben az érdeklődők helyzete, szükséglete megkívánja, képzési programjainkat az egyedi igényekhez igazítjuk mind tartalmukban, mind, pedig a megvalósításuk időtartamában.

Képzési szükséglet felmérése

Lépés	Felelős	Határidő	Felhasznált/ keletkezett dokumentum
A szolgáltatás lehetőségének ismertetése	Felnőttképzésért felelős szakmai vezető	Nem értelmezett	Szolgáltatásokról szóló tájékoztató
Szükséglet-felmérés elvégzése (lehet szóbeli és írásbeli)	Felnőttképzésért felelős szakmai vezető	Képzés megkezdéséig folyamatos	A felmérés módszerének megfelelő dokumentum
Döntés a felmérés eredménye alapján, visszajelzés az igénybevevő felé	Ügyvezető	A szolgáltatás igénybe vételét követő napon	A döntésnek megfelelő dokumentum



Szombathelyi Képző Központ

Képzési tanácsadás

Lépés	Felelős	Határidő	Felhasznált / keletkezett dokumentum
A szolgáltatás lehetőségének ismertetése	Felnőttképzésért felelős szakmai vezető	Nem értelmezett	Szolgáltatásokról szóló tájékoztató
Tanácsadás elvégzése (lehet szóbeli és írásbeli)	Oktató	Képzés megkezdéséig folyamatos	Képzési lehetőségeket bemutató dokumentumok
Visszajelzés a tanácsadás eredményeiről (lehet szóbeli és írásbeli)	Felnőttképzésért felelős szakmai vezető	A szolgáltatás igénybevételét követő napon	Feljegyzés a szolgáltatást igénybe vevő kérésére