**Panaszkezelési tájékoztató**

**Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása**

**Információs rendszer leírása**

Az OKTKER – NODUS Kiadó Kft. nagyon fontos feladatának tekinti, hogy az ügyfelei, köztük a tanfolyamra jelentkezők folyamatosan gyors, pontos, minden részletre kiterjedő tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a felnőttképzésre vonatkozó ügyfélszolgálati tevékenységet az alábbiak szerint szabályozza:

**Tájékoztatási- információs eszközeink:**

* a tavaszi – őszi indulások előtt kiadott oktatási tájékoztatók
* a [www.oktker.hu](http://www.oktker.hu/) honlapunk
* az egyéb nyomtatott anyagaink
* a különböző médiákban megjelenő hirdetéseink
* székhelyünkön személyes felvilágosítás, tanácsadás

*Oktatási tájékoztató:*

Az oktatási tájékoztató összeállítása a szakmai vezető feladata. A tájékoztatót minden év január 15-ig, illetve módosítását július 15-ig kell összeállítani, és a honlapunkra, illetve a közösségi oldalra kihelyezni. Az oktatási tájékoztatót az adott évre érvényes képzési terv alapján kell összeállítani, de természetesen figyelembe kell venni az időközi változásokat is. Szerepelnie kell benne valamennyi indításra tervezett tanfolyamnak, a már jól kialakított tematikus felépítésben.

*www.oktker.hu honlapunk*

A honlapon meg kell jelentetni az oktatási tájékoztatót legkésőbb augusztus 1-ig, illetve január 25-ig a keresztfélévben induló képzésekről szóló információkat. A szakmai vezető a kollégák bevonásával minden év március 1-ig készít javaslatot a honlap oktatási részének felépítéséről, és folyamatosan részt vesz annak kialakításában. A szakmai vezető folyamatosan gondoskodik arról, hogy honlapon a képzéssel kapcsolatos információk folyamatosan megjelenjenek.

*Egyéb nyomtatott anyagok*

*V*állalkozásunk kiadói tevékenységet is folytat, ezért lehetőségünk nyílik egyéb nyomtatott anyagainkban, szórólapokon, valamint plakátokon tanfolyamaink népszerűsítésére. Ezt a tevékenységet is a szakmai vezető koordinálja, valamennyi megjelenő anyagot neki kell jóváhagyni.

*Különböző médiákban megjelenő hirdetések*

A képzésről a potenciális partnereket legnagyobb számban hirdetések útján tudjuk tájékoztatni. A Szakmai vezető feladata minden év január 15-ig valamint július 15-ig felmérni, hogy melyik médiában milyen feltételekkel lehet hirdetni, hogy milyen kedvezményeket tudunk igénybe venni. Ez után az ügyvezetővel kidolgozzák a hirdetési tervet, mely tartalmazza, hogy hol, mikor, milyen tartalmú hirdetést jelentetünk meg. A hirdetések tartalmáért a szakmai vezető a felelős.

**Ügyfélszolgálati rendszer leírása**

*Helyszíni ügyfélszolgálat*

Székhelyünkön Veszprémben Bartók Béla u. 12. szám alatt munkanapokon 7:30 és 16:00, pénteken 7:30 és 15:30 óra között folyamatos ügyfélszolgálatot működtetünk. Az ügyfeleket az ügyfélszolgálati munkatárs fogadja, aki a képzésekkel kapcsolatban alapos ismeretekkel rendelkezik és általában az ügyfelek részére teljes körű információt tud nyújtani. Amennyiben az ügyfél részére valamilyen információt nem tud megadni a szakmai vezetőhöz irányítja. A tájékoztatást személyesen, e-mailben, telefonon, és/vagy tájékoztató postázásával látja el.

Az ügyfélszolgálati munkatárs feladata a telefonon érdeklődök felvilágosítása, valamint az e-mailben feltett kérdések megválaszolása is. A személyes érdeklődőkhöz hasonlóan azokat az ügyfeleket, akiknek nem tud felvilágosítást adni a szakmai vezetőhöz irányítja. Az e-mailben érkező kérdésekre 24 órán belül választ kell adni. Azoknak az ügyfelekben, akik írásos tájékoztatást igényelnek, a kéréstől számított 48 órán belül meg kell küldeni az írásos anyagot.

A tanfolyamaink iránt érdeklődőkről az ügyfélszolgálati munkatárs nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza az érdeklődő nevét, címét, azt, hogy melyik képzés iránt érdeklődött valamint azt, hogy – a személyes érdeklődést kivéve – az írásos tájékoztatót mikor küldtük meg az ügyfél részére (amennyiben igényelte).

A helyszíni ügyfélszolgálatot a képzésben résztvevők is folyamatosan felkeresik kéréseikkel, ezeket amennyiben teljesíthető az ügyfélszolgálati munkatárs teljesíti vagy a képzésszervező(k)nek / szakmai vezetőnek továbbítja.

Az ügyfélszolgálaton a képzésben résztvevők vagy jelentkezők a kérdéseik mellett esetleges kifogásaikat, panaszaikat is megtehetik. Ebben az esetben az ügyfélszolgálati munkatársnak a Panaszkezelési rendszerben rögzítettek szerint kell eljárnia.

Képzéseink egy része munkaidőn kívül zajlik, ebben az időszakban a képzésben résztvevők a szaktanárhoz fordulhatnak kérésekkel, akik ha azt nem tudják megoldani, 24 órán belül jelzik az ügyfélszolgálaton.

**Panaszkezelési rendszer leírása**

Az **OKTKER NODUS Kiadó Kft.** a képzési tevékenysége során mindent megtesz annak érdekében, hogy a jelentkezői, képzésben résztvevői maximálisan meg legyenek elégedve. Ennek érdekében folyamatosan figyelemmel kíséri a partnerek elégedettségi mutatóit, az esetleges eltérések kezelésére és a folyamatok szabályozottságára az alábbi intézkedéseket hozza a képzési tevékenységre vonatkozóan.

1. **Az egyes képzések lezárásakor a képzésben résztvevői kérdőíveken lehetőséget biztosítunk a képzésben résztvevőknek észrevételeik megtételére.** A kérdőívek feldolgozása során a szakmai vezető javaslatot készít az esetleges eltérések kezelésére és a folyamatok szabályozottságára. Erre a célra rendszeresített formanyomtatványt használja. Az eltérésekre hozott intézkedéseket az ügyvezető igazgató hagyja jóvá és gondoskodik a visszacsatolásról.
2. **A képzésben résztvevői panaszok, reklamációk kezelése**

**2.1.** Az esetlegesen felmerülő **résztvevői, megbízói reklamációkat** az ügyfélszolgálaton kérhető, vagy a honlapról letölthető formanyomtatványon kell jelezni a szakmai vezetőnek, aki ezeket összesíti és döntésre előkészíti (javaslatot tesz intézkedésre) az intézmény vezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az ügyvezető dönt.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó dokumentumot az Oktker-Nodus Kiadó Kft. Szakmai vezetőjének kell eljuttatni. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott vezetői intézkedéseket a Szakmai vezetőnek kell nyilvántartania.

A Szakmai vezető szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi az ügyvezetőnél.

A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót. A tájékoztatás a Szakmai vezető feladata.

A panaszbejelentés lehetőségével kapcsolatos információkról a képzésszervező ad tájékoztatást.

**2.2.** Az **oktatóhoz érkező** szóbeli panasz, reklamáció esetén annak orvoslása az érintett oktató feladata. Amennyiben a reklamációra adandó válasz, vagy intézkedés az oktató hatáskörét meghaladja, azonnal jelzi az illetékes oktatási felelős vagy az ügyvezető igazgató felé. Az illetékes vezető a panaszról feljegyzést készít, majd ha szükséges, a munkatársakkal egyeztetve helyesbítő intézkedést kezdeményez.

Fogyasztói jogvita esetében igénybe vehető a békéltető testületi eljárás.

Veszprém Megyei Békéltetési Testület

8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

*Tel.:* +36-88-814-111 , *Fax:* +36-88-412-150

*E-mail:*[info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)  *Web:*[www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu/), [www.veszpremikamara.hu](http://www.veszpremikamara.hu/bekelteto-testulet)

Veszprém, 2020.07.01.

Varga István

ügyvezető

[PANASZLAP](http://www.oktker.hu/wp-content/uploads/2020/07/REKLAMÁCIÓ-ÉS-PANASZ-FELJEGYZÉSE.docx)