

Iktatószám: 3/2019/80521



CSOKONAI
KULTURÁLIS
KÖZPONT

1153 Budapest, Eötvös u. 64-66.

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2019. május 30.

Jóváhagyta:

Bezerédi Erika

igazgató



Az intézmény tevékenységének, a képzések, szolgáltatások fejlesztésének egyik legfontosabb információs alapja a jogos partneri igények, panaszok megismerése és feltárása. A megfelelően működtetett panaszkezelési rendszer a minőségirányítási rendszer lényeges eleme: növeli a partneri elégedettséget, amely a minőségi feladatvégzés legfőbb célkitűzése.

A panaszkezeléssel kapcsolatosan vendégeink a honlapunkról, vagy személyesen tájékozódhatnak. Az ügyfelek, a partnerek esetleges panaszait szóban és írásban is bejelenthetik az információban, vagy a telephelyvezetőknél, aki a panaszt bevezeti a „Panaszkezelési űrlap” elektronikus dokumentumba.

Az információs, vagy a képzésszervező munkatárs a szóban jelzett panaszról a „Panaszkezelési űrlapon” feljegyzést készít.

Az írásbeli panaszokra a választ mindig írásban, a szóban beérkezett panaszokra az intézmény által felkínált megoldást a partner írásban, vagy szóban kapja meg.

Alapelv, hogy a panaszokat azonnal ki kell vizsgálni, a kivizsgálás eredményéről és a felkínált megoldásról a partnert a lehető legrövidebb időn belül értesíteni kell!

A panaszokról - amennyiben az nélküle is orvosolható - és annak elbírálásáról, az intézményvezető minden esetben tájékoztatást kap.

A beérkezett panaszokról az ügyfélszolgálat számítógépes belső hálózati rendszeren elmentett naprakész „Panaszkezelési nyilvántartást” vezet.

Újbóli, hasonló jellegű panasz keletkezésének megakadályozása érdekében a vezetés a felelős munkatárssal elemzi a probléma jellegét, és amennyiben az a nem megfelelő működésből fakad, intézkednek az adott terület működési rendjének módosításáról.

A reklamáció lezárását követően valamennyi, az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést a szervezet vezetőjének kell átadni.

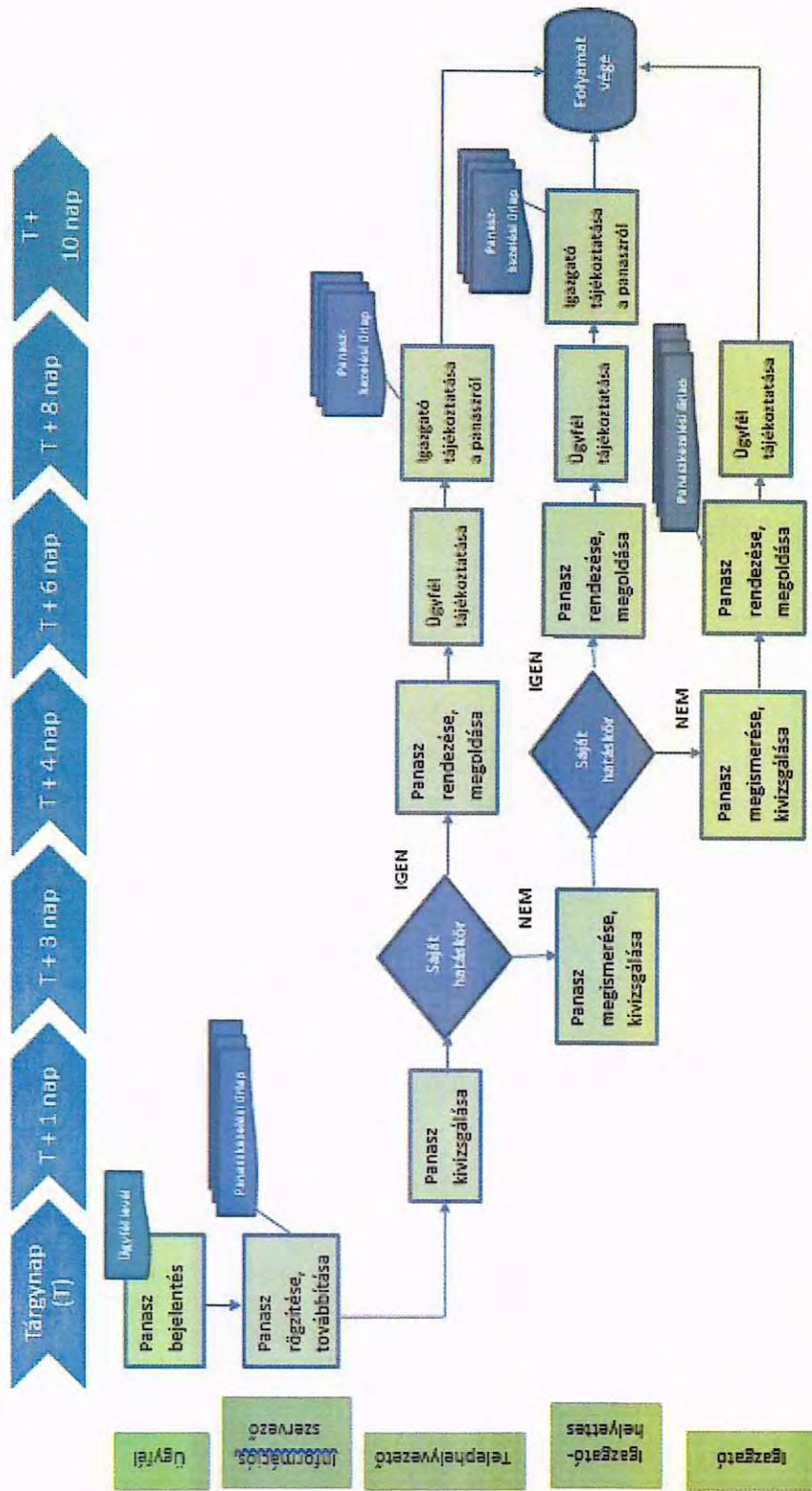
A panaszkezelés módját az alábbi folyamatábra mutatja, a „Panaszkezelési űrlap” szintén e dokumentum mellékletét képezi.

Budapest, 2019. május 30.



Bezerédi Erika
igazgató

PANASZKEZELÉS FOLYAMATA



Űrlap sorszáma:

Csokonai Kulturális Központ
1153 Budapest, Eötvös u. 64-66.

Dátum:

PANASZKEZELÉSI ŰRLAP

Telephely megnevezése:.....

A panaszt bejelentő adatai:

Név:

Elérhetőség (lakcím, telefon, e-mail):

Milyen tevékenységgel kapcsolatos a panasz:

Panasz leírása: (írásban vagy e-mailen érkezett panasz mellékelhető)

A panaszt _____ - nak továbbítottam.

Dátum: Budapest,

Aláírás

A panasz kivizsgálásának eredménye, orvoslására tett javaslat, intézkedés:

Dátum: Budapest,

Aláírás

A panaszról tájékoztatást kaptam:

Intézményvezető