

A KJF információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszerének leírása

I. Információs rendszer leírása

A Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központja több csatornán keresztül biztosít információt minden hozzá forduló ügyfele számára.

- a) Személyes tanácsadás: azoknak az érdeklődők részére, akik személyesen felkeresik a képzőintézményt, egyéni igények szerinti, szóbeli információközlést nyújtunk. Képzőintézményünk folyamatosan, a nyitva tartás szerinti rendben biztosítja ennek lehetőségét mindkét működési helyszínén: Székesfehérváron és Budapesten
- b) Elektronikus információ szolgáltatás: A Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központja a főiskola szerverén folyamatosan elérhető honlapot üzemeltet: <http://www.kodolanyi.hu/tovabbkepzes/felnottkepzes/> címen. A honlapon elhelyezett információk folyamatosan frissítésre kerülnek. A tanfolyami jelentkezések is online módon zajlanak. A felnottkepzes@kodolanyi.hu e-mail címen történő megkeresésre az intézmény felnőttképzéssel foglalkozó munkatársai 24 órán belül válaszolnak munkanapokon.
- c) Telefonos megkeresés: az intézmény felnőttképzéssel foglalkozó munkatársai munkaidőben hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 óráig állnak az érdeklődők rendelkezésére a felnőttképzési központ számára fenntartott telefonszámokon:

Székesfehérvár Tel.: +36 (22) 543 475, 543 451, Fax: +36 (22) 543 391

Budapest Tel.: 06-1-238-9311

Intézményünk igyekszik folyamatosan, aktualitásokat is magába foglaló információkat eljuttatni az érdeklődők részére weboldalán való közzététellel, valamint elektronikus hírlevélben azok számára, akik ehhez hozzájárultak. Munkatársaink a weboldal tartalmi feltöltésénél alapul veszik mindazon információk feltüntetését, melyek a különböző megkeresések során felmerülnek, kérdésként megfogalmazódnak. Célunk a pontos, korrekt sokrétű tájékoztatás.

II. Ügyfélszolgálati rendszer leírása

A Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központja a belső és külső - megrendelőivel kapcsolatos feladatait, azok időbelisége szerint állapítja meg, amelyek a következők:

- a) A Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központjának munkatársai a felnőttképzési igazgató vezetésével a nemzetközi és felnőttképzési rektorhelyettes irányítása alatt a működési

területeinek képzési igényeit összesíti, az éves terv elkészítését követően a nemzetközi és felnőttképzési rektorhelyettes egyeztetési és elfogadtatja a Rektori Tanáccsal. Külső és belső megrendelőkkel a szerződés megkötése előtti kapcsolatok során, egyrészt a megrendelői igények megismerése, valamint a szolgáltatási tevékenységet jellemző valamennyi információ megismertetése a cél.

- b) A képzési folyamat során a cél a megrendelővel, a képzésben résztvevővel szorosan együttműködni. A kapcsolattartás jellemző esetei: ügyfélszolgálati időben személyes megkeresés, telefonos és elektronikus (e-mail) kapcsolattartás.
- c) A képzések befejezését követően a cél a teljesítésből adódó kötelezettségek teljesítése, az esetleges megrendelői reklamációk kezelése, elégedettségi vizsgálatok, szükség, vagy igény esetén utógondozás.

A képzésben résztvevőkkel való napi kapcsolattartás – ügyfélfogadási időben – az érdeklődők tájékoztatásától a tanfolyamok során az adminisztrációs és egyéb ügyek intézéséig a felnőttképzési referensek feladata. Cél a gyors, személyre szabott, rugalmas ügyintézés. Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszerének ismertetése – a képzések megkezdése előtt – a képzést igénybevevőkkel a felnőttképzési referensek feladata képzési területek szerinti megosztásban. A dokumentumokhoz való hozzáférhetőséget az intézmény képzési ügyintézéssel foglalkozó irodáiban biztosítjuk mindkét helyszínen.

Budapesten:

Kodolányi János Főiskola Budapest XIII. ker. Frangepán utca 50-56, FR.007-es irodában

Kedd – Szerda 10-től 15 óráig

Székesfehérváron:

Kodolányi János Főiskola, Felnőttképzési Központ, Székesfehérvár Fürdő u.1. Városmajor I. emelet
104/101-es iroda

Kedd – Szerda – Csütörtök 10-től 15 óráig

III. Panaszkezeléssel kapcsolatos folyamatok

1. **Cél:** Olyan eljárás alkalmazása, amelynek révén a Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központja képzési tevékenységei során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatók, ellenőrzés alatt tarthatók.
2. **Érvényességi terület:** Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központja képzésének teljes szervezete és valamennyi szolgáltatása.
3. **Felelősség:** A folyamatok működtetése során keletkező nem megfelelések feltárása és alkalmas dokumentálása az ellenőrzést végző személy felelőssége. A nem megfelelés felszámolása az adott területen intézkedési joggal felruházott vezető vagy munkatárs kötelessége. A Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központja esetében ezt a feladatot a felnőttképzési igazgató látja el. A minőségirányítás rendszer szintű eltéréseinek kezelése a nemzetközi és felnőttképzési rektorhelyettes hatásköre.
4. **Eljárás:** A megfelelés-vizsgálat alapelve az érintett felek követelményeinek teljesítése.

A Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központja az eltérések feltárása érdekében a következő tevékenységeket végzi:

- A hibák azonosítása, okaik feltárása, korrigálásuk elősegítése.
- A nem megfelelő folyamatok szakszerű elkülönítése, a képzési folyamat minden szakaszában.
- A nem megfelelés okainak feltárása.
- Az eltérések azonosítása, korrigálásuk megvizsgálása.
- A javító intézkedések megfelelő dokumentálása.

A szolgáltatás során az alábbi területeken fordulhat elő probléma:

- tanórák szervezése, időpontjai; infrastruktúrális feltételek,
- oktatói munka,
- záró értékelés eredményeinek, megállapításainak vitatása;
- tanfolyamon való részvétellel (hiányzások) kapcsolatos megállapítások;
- számlázással kapcsolatos véleményeltérések.

A résztvevői reklamációt, panaszokat Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központjának felnőttképzési igazgatója kezeli az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/A.B §-ában foglaltak alapján. A tanfolyami résztvevő panaszát a Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központ megadott elérhetőségein írásban, az megfelelő adatok és a probléma rövid, érthető leírásával teheti meg. A felnőttképzési igazgató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, a Reklamációs adatlap c. formanyomtatványon (1. sz. melléklet) rögzíti a problémát valamint az ennek elhárítására tett lépéseket, a panaszkezelés során feltárt problémákról és megoldási javaslatairól értesíti a nemzetközi és felnőttképzési rektorhelyettest.

A panaszkezelés során feltárt probléma megoldásáról írásban 30 napon (1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/A. §) belül értesíti a panasztevőt.

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó az illetékes békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

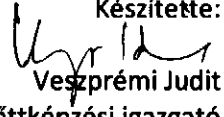
A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A Kodolányi János Főiskola Felnőttképzési Központja minden munkatársának feladata jelezni az általa észlelt eltéréseket a tevékenység bármely szakaszában. Ez kiemelten vonatkozik a felnőttképzési referensekre, akiknek feladata a folyamatok figyelemmel kísérése és a folyamat kimenetek igazolása valamint az oktatókra, akiknek a feladata az oktatással kapcsolatos panaszok, figyelemmel kísérése és jelzése.

A képzésben résztvevők által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményeiről, illetve a megtett intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni, melyet a felnőttképzési igazgató végez. A dokumentumokat 5 évig kell tárolni, majd selejtezni kell.

Kodolányi János Főiskola
Felnőttképzési Központ
8000 Székesfehérvár Fürdő u.1.
Tel.: +36 (22) 543 475 Fax: +36 (22) 543 391
<http://www.kodolanyi.hu/tovabbkepzes/felnottkepzes>, e-mail: felnottkepzes@kodolanyi.hu

Készítette:

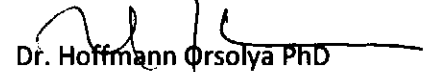


Veszprémi Judit

felnőttképzési igazgató

Kodolányi János Főiskola, Felnőttképzési Központ

Ellenjegyezte:



Dr. Hoffmann Orsolya PhD

főiskolai tanár

felnőttképzési- és nemzetközi rektorhelyettes

Kodolányi János Főiskola

1. számú melléklet

REKLAMÁCIÓS ADATLAP

Reklamáció tárgya:

Tanfolyam neve:

Bejelentő neve:

A panasz keletkezésének dátuma:

A reklamáció tárgyának rövid leírása:

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

A bejelentés dátuma:

.....
felnőttképzési igazgató
Kodolányi János Főiskola

(a reklamáció kivizsgálása 30 munkanapon belül)

A kivizsgálás eredménye:

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

Dátum:

.....
felnőttképzési igazgató
Kodolányi János Főiskola

A reklamáció rendezésének módja:

Dátum:

.....
felnőttképzési igazgató
Kodolányi János Főiskola

Tájékoztatót elolvasta, tudomásul vette:

.....
nemzetközi és felnőttképzési rektorhelyettes