

Ügyfélfogadás és tájékoztatás

Intézményünk törekszik arra, hogy a hozzánk érkező jelentkezők és a már beiratkozott résztvevők számára pontos és naprakész információkkal szolgáljon.

A hozzánk érkezők felvilágosítást kaphatnak az aktuális képzési ajánlatainkról, a képzések helyszínéről, a képzések időpontjáról, a képzések tervezett indulási időpontjáról és a várható befejezésének dátumáról, a részvétel feltételeiről és a tanfolyami költségekről.

A széleskörű kommunikáció érdekében

Intézményünk az www.topschool.hu internetes honlapján keresztül, azt rendszeresen aktualizálva is közzé teszi képzési ajánlatát. Képzéseinket rendszeresen népszerűsítjük a helyi sajtón és egyéb médiákon keresztül.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT		
Cím	1114 Budapest, Bartók Béla út 53. fszt.4.	
Telefonszám	+36/70/361 71 38	
Elektronikus levelezési cím	info@topschool.hu	
Weblap cím	http://www.topschool.hu	
Ügyfélszolgálat idő	Hétfő	15 ⁰⁰ - 19 ⁰⁰
	Kedd	15 ⁰⁰ - 19 ⁰⁰
	Szerda	15 ⁰⁰ - 19 ⁰⁰
	Csütörtök	15 ⁰⁰ - 19 ⁰⁰
	Péntek	-
	Szombat, vasárnap	Munkaszüneti nap

Az ügyfélszolgálati iroda feladatai

1. Tájékoztatás intézményünk képzéseiről – telefonon, e-mailben, személyesen
2. A képzésre jelentkezők regisztrálása
3. A tanfolyami nyilvántartások vezetése
4. Tanfolyami dokumentációk kezelése
5. A felnőttképzésben részt vevő oktatók nyilvántartásának vezetése
6. A vevői észrevételek, panaszok, reklamációk szabályozott módon történő gyűjtése, az intézmény vezetője felé továbbítása, a meghozott intézkedésekről a panaszos értesítése
7. Irattározási feladatok ellátása

Intézményünkben az ügyfélszolgálatot végző ügyintéző személyesen, telefonon vagy e-mailben tájékoztatja az ügyfeleket. Írásban feltett kérdéseikre az ügyintéző napi rendszerességgel válaszol. A válaszadás írásos formájának leggyakoribb módja az e-mailen keresztül történő kommunikáció. Igény szerint információs anyagot küldünk

képzéseinkről. Az Ügyfélszolgálati vezetőnk tájékoztató anyagokat küld a hozzánk jelentkezők részére. A jelentkezés weben keresztül és személyesen egyaránt lehetséges. A jelentkezőket egy Regisztrációs naplóban rendszerezjük, majd a tanfolyami létszám elérése esetén kiértékeljük őket a kötelezően elvégzendő jelentkezés és/vagy beiratkozás lebonyolításának érdekében.

Az ügyintéző hatáskörén kívül eső kérdések megválaszolását az intézmény Felnőttképzési vezetője végzi.

A képzési és szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos jogszabályok megtekinthetők a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet (NSZFI) honlapján: www.nszfi.hu.

Az érdeklődőket Regisztrációs naplónkban és a jelentkezési lapunkon regisztráljuk, a regisztráció nem jár elkötelezettséggel. A regisztrált érdeklődőket az érintett képzés megindítása előtt e-mailben, vagy telefonon értesítjük.

Képzéseink résztvevőit az oktatás során folyamatosan tájékoztatjuk egyéb tanfolyamainkról, akik így megismerhetik kínálatunkat, és jelezhetik továbbtanulási szándékaikat.

Felnőttképzési vezető hatásköre és feladatai

- ⇒ Az intézmény szakmai irányítása
- ⇒ A humánerőforrás koordinálása és folyamatos szakmai háttér felügyelete
- ⇒ Beiratás, csoportalakítás, felnőttképzési szerződés megkötése
- ⇒ Az oktatók szakmai továbbképzésének ellenőrzése, motiválása
- ⇒ Képzési infrastruktúra, tananyag biztosítása
- ⇒ Tanfolyamok végigkísérése, problémamegoldás
- ⇒ Vizsgák előkészítése, bejelentése
- ⇒ Képzési programok naprakészen tartása, jogszabályok figyelembevételével
- ⇒ Képzések lezárása, folyamatok ellenőrzése
- ⇒ Sikeres gazdasági működtetés
- ⇒ Piaci igényeknek megfelelő folyamatos fejlesztések
- ⇒ Tapasztalatok beépítése a képzésekbe
- ⇒ Vezetőségi elkötelezettség fenntartása

Ügyfélszolgálati vezető feladata és hatásköre

- ⇒ Információs és ügyfélszolgálati iroda zökkenőmentes működtetése
- ⇒ Ügyfelekkel és a hivatalokkal való kapcsolattartás
- ⇒ Minőségirányítási rendszer helyes működésének betartatása és felügyelete
- ⇒ A képzésre jelentkezők regisztrálása
- ⇒ A tanfolyami nyilvántartások vezetése
- ⇒ Tanfolyami dokumentációk kezelése
- ⇒ A felnőttképzésben részt vevő oktatók nyilvántartásának vezetése

Információs anyagaink

Felnőttképzési tájékoztató

A tájékoztató megjelenhet több formában

- ⇒ Általános ismereteket közlő összefoglaló információs anyagként tervezett képzéseinkről
- ⇒ Egy-egy képzésre vonatkozó tájékoztató
- ⇒ A felnőttképzési szolgáltatásainkról készült bemutatkozó anyag

A tájékoztató tartalmazza:

- ⇒ a képzés megnevezését
- ⇒ képzési azonosítószámot
- ⇒ a képzés jellegét
- ⇒ a képzés célját
- ⇒ a részvétel formáját, feltételét
- ⇒ a képzés helyét, kezdési és befejezési időpontját
- ⇒ a képzés időtartamát
- ⇒ a legfontosabb képzési tantárgyakat, modulokat
- ⇒ a képzési költségeket
- ⇒ a megszerezhető bizonyítvány jellegét
- ⇒ a jelentkezés módját

A felnőttképzési szolgáltatásainkról szóló tájékoztató részletesen bemutatja a felnőttképzési szolgáltatásokat.

A Felnőttképzési vezető a tanfolyamok indulása előtt minimum 30 nappal aktualizálja az információs és tájékoztató anyagokat és erről tájékoztatja a munkatársakat.

PANASZKEZELÉS

Panasz fogalma

A képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos bejelentés, reklamáció, amely fakadhat a képzés nem szerződésszerű teljesítése, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minősége, üteme, továbbá a nem szakszerű, pontos tájékoztatás miatt.

Panasz

Névvel és címmel ellátott, konkrét esetre vonatkozó észrevétel, beadvány.

Panaszfelvevő

- ⇒ Felnőttképzési vezető
- ⇒ Ügyfélszolgálati vezető
- ⇒ Képzésért felelős oktató

Panasz felvétele

- ⇒ Szóban telefonon,
- ⇒ Szóban személyesen

Hivatalosan

- ⇒ Írásban az ügyfélszolgálaton,
- ⇒ Írásban az ügyfélszolgálaton elhelyezett panaszládában,
- ⇒ Írásban postai úton,
- ⇒ Írásban e-mailen.

Panasz dokumentálása

- ⇒ Szóbeli és azonnal rendezett panaszokról nem szükséges jegyzőkönyvet vezetni.
- ⇒ Amennyiben a panasz kezelése azonnal nem oldható meg, vagy a panasz írásban érkezik, akkor panaszfelvételi lapot kell kitölteni.
- ⇒ Egyéb dokumentum, irat megléte esetén – az ügyfél által átadott egyéb dokumentumokat érintően is – azt is dokumentálni kell az irat másolatának csatolásával.
- ⇒ Minden az intézményhez írásban érkező panaszt a Felnőttképzési vezető, illetve az Ügyfélszolgálati vezető köteles regisztrálni a panasznyilvántartó adatlapon.
- ⇒

Panaszkezelés I. fokon

A panaszt felvevő elsőként saját hatáskörében törekszik a panasz megoldására. Amennyiben ez nem sikerül, a panasz tényéről, körülményéről tájékoztatja a Felnőttképzési vezetőt. A Felnőttképzési vezető a panasz jogossága esetén jogosult az ok elhárításával kapcsolatosan intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni. Az intézményen belüli további intézkedésről, esetleg a reklamáció elutasításáról a végső döntést az neki van joga meghozni. Az intézkedéseket a nyomtatványon jóvá kell hagynia.

Panasz kivizsgálása

A kivizsgálás időtartama az ügyfél panasz bejelentésétől/a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap. A panasz elutasítása esetén az ügyfelet 15 napon belül írásban értesíteni kell, e válaszban az elutasítást indokolni szükséges. Jogos panasz esetén az ügyet 15 nap alatt le kell zárni a panasz rendezésével és az ügyfél írásbeli tájékoztatásával együtt. A panasztevőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja. Az Ügyfélszolgálati vezetőnek és/vagy a Felnőttképzési vezetőnek aláírásával kell igazolni a

panaszfelvételi lapon a teljesítés dátumát és/vagy a reklamáció helyesbítésének megtörténtét.

Nemleges válasz esetén újabb jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszkezelési formanyomtatványon - panaszfelvételi lapon - a további teendőkről feljegyzést készíteni mindkét fél aláírásával. Amennyiben a panasz kezelése 15 napnál hosszabb időt vesz igénybe, az ügyfelet a panasz bejelentésétől/beérkezésétől számított 10 napon belül értesíteni kell, hogy az ügye intézés alatt van, és tájékoztatni az ügykezelés várható időtartamáról. Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény rendezése az Ügyfélszolgálaton történik az ügyfél irányába.

Panaszkezelés II. fokon

Amennyiben az észrevételre tett intézkedéseket a bejelentő nem tartja elfogadhatónak, II. fokon kérheti a vizsgálat eredményének felülvizsgálatát. A II. fokú bejelentés esetén a vizsgálatot az Intézmény ügyvezetőjének kell megcímezni, és az ő fogja a kivizsgálást levezetni, majd ő hozza meg a döntést. A II. fokú kivizsgálásban, a bejelentésben kifogásolt, érintett személy nem vehet részt. A bejelentőt a vizsgálat eredményéről 15 napon belül írásban tájékoztatni kell.

Kompenzációs lehetőségek

- ⇒ A tandíj egy részének vagy egészének visszafizetése,
- ⇒ Következő részletből kedvezmény érvényesítése,
- ⇒ További órák ingyenes felajánlása,
- ⇒ További tanfolyam árából kedvezmény megadása.

A panaszkezelés folyamatáról a képzés megkezdése előtt minden résztvevőt tájékoztatni kell, a képzés időtartama alatt pedig – kérés esetén – fontos hozzáférhetőséget biztosítani. A panaszkezelési nyilvántartás dokumentumait a minden képzésben résztvevő számára hozzáférhetővé kell tenni.

