



# Kőrösi Csoma Nyelvészeti Egyesület

5600 Békéscsaba, Kazinczy ltp.21/B.fsz.1. <tel:+36-20/9869894>[www.kcsnye.hu](http://www.kcsnye.hu)

- Panaszkezelési rendszer

- Intézményi panaszkezelési alapelvek

Intézményünk annak érdekében rendelkezik panaszkezelési szabállyal, hogy a panaszokat átlátható és hatékony módon lehessen kezelni. A panaszkezelési szabályzat a képzésben résztvevők elégedettségének és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében nyilvános dokumentum.

A panaszok kezelése diszkrimináció-mentes, azaz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. Intézményünk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés

biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során egy panasznyilvántartásban többek között vizsgálja a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban, a panaszok számát, az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó reklamációkat, a képzésben résztvevők panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét, illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget. Intézményünk minden esetben tájékoztatja a panasztevőt, hogy a panasz elutasítása esetén milyen szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.



# Kőrösi Csoma Nyelvészeti Egyesület

5600 Békéscsaba, Kazinczy ltp.21/B.fsz.1. <tel:+36-20/9869894>[www.kcsnye.hu](http://www.kcsnye.hu)

## A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja ügyfelektől érkező panaszok esetén:

*A szóbeli csatornán érkezett panaszt* – legyen az személyes megkeresés vagy telefonon történt bejelentés – az ügyfélszolgálati munkatárs vagy szakmai vezető a megfelelő Panaszkezelési űrlap (5. számú melléklet) kitöltése révén rögzíti, és amennyiben a panasz természete ezt megengedi, szóban kínál megoldást a panaszosnak. Amennyiben a felajánlott megoldást a panaszos elfogadja, az űrlapon feltüntetik a megoldást és a panaszos beleegyezésének tényét, majd az intézmény szabályainak megfelelően iktatják az űrlapot. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés. Amennyiben a szóbeli csatornán érkezett panaszra a panasz természetéből adódóan az ügyfélszolgálati munkatárs nem kínálhat gyors és mindkét fél számára kielégítő megoldást, vagy ha a panaszos nem kíván élni a felajánlott megoldással, akkor a panaszost arra kell kérni, hogy írjon egy írásbeli kérvényt reklamációjával kapcsolatban, amelyet intézményünk ügyvezető igazgatója bírál el. A panaszos kérvényére az ügyvezető igazgató 8 napon belül írásban válaszol, amelyet postai úton juttat el a panaszoshoz. A reklamációt / panaszt és az arra adott hivatalos választ az ügyfélszolgálati munkatárs az intézmény a szabályainak megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.



# Kőrösi Csoma Nyelvészeti Egyesület

5600 Békéscsaba, Kazinczy ltp.21/B.fsz.1. <tel:+36-20/9869894>[www.kcsnye.hu](http://www.kcsnye.hu)

*Írásos panasz érkezése* esetén az ügyfélszolgálati munkatárs illetve az ügyvezető igazgató írásban válaszol a panaszosnak, lehetőség szerint többféle megoldást kínálva problémája megoldására. A reklamációt és az arra adott hivatalos választ az ügyfélszolgálati munkatárs az intézmény szabályainak megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

## A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja munkatársaktól érkező panaszok esetén

A panasz az ügyvezetéshez érkezhethet közvetlenül vagy ügyfélszolgálati munkatárs közvetítésével, szóban vagy írásban. Panaszoshoz vagy közvetítőhöz köthető panaszokat az intézmény ügyvezetője vagy szakmai vezetője minden esetben kivizsgál, és a panasz vonatkozási relevanciája szerint személyesen vagy munkatársi megbeszélésen rendezi azt. Az intézmény vezetője megpróbálja a panaszt a panasz megszűnéséig rendezni, vagy ha ez nem lehetséges, a rendezés akadályait közölni. Jogszabályba ütköző vagy veszélyt jelentő panaszt a panasz megszűnéséig kell rendezni.