

Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása

1. Információ, ügyfélszolgálat

A legfontosabb vevőkkel, megrendelőkkel és a fontos potenciális partnerekkel a MÉGSZ vezetői illetve az oktatásszervező munkatársa tartja a kapcsolatot.

Az ügyfélszolgálat munkaidőben biztosítja, hogy a felnőttképzési lehetőségek iránt érdeklődők az igényeiknek megfelelő információkhoz hozzájussanak. Az oktatásszervező munkatárs általános tájékoztatást nyújt a képzési lehetőségekről, a tervezett képzési és szolgáltatási kínálatról, illetve az azokon történő részvétel általános feltételeiről. Kérésre írásbeli tájékoztatót illetve jelentkezési lapot is az érdeklődők rendelkezésére bocsát. Amennyiben az érdeklődőnek speciális igényei, illetve egyedi kérdései vannak, a képzési munkatárshoz fordulhat.

Az oktatásszervező gondoskodik arról, hogy a felnőttképzési tevékenységre vonatkozó írásbeli tájékoztató anyagaikban, hirdetésekben, weblapon mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfelek számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése, megrendelése és használatbavétel előtti végső ellenőrzése az oktatásszervező feladata.

A kapcsolattartás központi helye: Magyar Épületgépészek Szövetsége

Cím: 1116 Budapest, Fehérvári út 130.

Elérhetőségek:

Telefon: 1/205-36-65

Fax : 1/205-36-64

megsz@megsz.hu

honlap: www.megsz.hu

Ügyfélszolgálat nyitvatartása: hétköznapokon 7:30 – 15:30

A belső kommunikáció lehetőségeit a folyamatos személyes kapcsolattartás, valamint a rendszeres munkaértekezletek jelentik, melyeken a beérkezett információk megosztása, a feladatok tervezése, illetve a visszacsatolás történik.

2. Panaszkezelés

Magyar Épületgépészek Szövetsége

1116 Budapest, Fehérvári út 130.

Telefon: 1/205-36-65; Mobil: 30/866-78-84

Fax: 1/205-36-64

megsz@megsz.hu, www.megsz.hu



A panaszkezelés lehetőségéről illetve a panaszkezelés folyamatáról az első tájékoztatón a tanfolyamot indító munkatársnak szóbeli tájékoztatást kell nyújtania. A tanfolyami hallgatók sérelem esetén az adott oktatóhoz, az oktatásszervező munkatárshoz egyaránt fordulhatnak. A panaszt szóban vagy írásban egyaránt kötelesek befogadni. A felmerülő reklamációkat az oktatásszervező dokumentálja.

A „Reklamációs űrlap” kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a hallgató (írásbeli panasz), vagy az intézmény munkatársa (szóbeli panasz) végez el. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az adminisztrációs munkatárs kitölti az űrlapot, és csatolja hozzá a hallgató beadványát. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a hiba elhárításáért, a végrehajtás határidejéről a felelős személy dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az ügyvezetőt, súlyosabb esetben a társaság jogi képviselőjét.

A kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést az oktatásszervező rögzíti az űrlapon, a felelős személy pedig aláírja. A panasz kivizsgálásának eredményéről a panaszost a reklamáció jellegétől függő formában tájékoztatni kell. A reklamációs űrlapok megőrzése csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.

Központi Iroda: 1116 Budapest, Fehérvári út 130.
Felnőttképzési nyilvántartási szám: 01-0630-04