

A PANNON -UNIÓ NYELVI
SZOLGÁLTATÓ BETÉTI TÁRSASÁG
INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLKEZELÉSI
ÉS
PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZATA

TARTALOMJEGYZÉK

- I. A szabályzat hatálya és kapcsolódó szabályok
- II. Fogalmak, meghatározások
- III. Általános rendelkezések
- IV. Ügyfélszolgálat feladatai
- V. A panasz és méltányossági kérelmek kezelésének eljárási rendje
- VI. Utólagos teendők
- VII. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat a Pannon-Unió Nyelvi Szolgáltató Bt. működésével kapcsolatos panaszügyek és kérelmek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának az eljárás rendjét írja le. A panaszkezelési rendelkezések célja, hogy a szolgáltatásainkat, ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárás módjainkat egyértelműen szabályozza.

I. A szabályzat hatálya és kapcsolódó szabályok

A szabályzat valamennyi szervezeti egységre az Pannon-Unió Nyelvi Szolgáltató Bt tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz és kérelem kezelésének eljárási rendjére vonatkozik.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely a Pannon-Unió Nyelvi Szolgáltató Bt általános működését érinti (pl. nyitva tartás, szolgáltatás igénybevételének módja)

Panaszok kezelését érintő jogszabályok:

24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet

II. Fogalmak, meghatározások

Panasz:

A panasz az a bejelentés, amely a szolgáltatásra vonatkozóan egyértelmű adattal vagy információval rendelkezik és ezzel kapcsolatban emel kifogást szóban vagy írásban. Panasz továbbá az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségének, gyorsaságának, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

Méltányossági kérelem:

A Pannon-Unió Nyelvi Szolgáltató Bt írásban beterjesztett megkeresés, amelyben az ügyfél sajátos körülményeire hivatkozva az általánosan alkalmazott eljárásról eltérő elbírálást/megoldást, egyedi, az általános feltételektől rá nézve kedvezőbb döntés meghozatalát kéri.

Reklamált összeg:

A hallgató panaszbejelentésében megjelölt összeg. Az általa igénybe vett szolgáltatás során kifogásolt eljárás vagy történés következtében felmerülő kárigény.

III. Általános rendelkezések

A Pannon-Unió Nyelvi Szolgáltató Bt a hallgatók tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben valamint az ügyfélszolgálaton köteles működtetni a panaszkezelési rendszerét. Az ügyfélkapcsolat ügyfélszolgálatból és panaszkezelésből áll. A nyitva tartás rendjét a Pannon-Unió Nyelvi Szolgáltató Bt úgy köteles megállapítani illetve a működési feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az a fogyasztói érdekeit ne sértse.

Jelen szabályzatot az ügyfélszolgálaton hozzáférhető módon közzé kell tenni. Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztó tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdeket képviselő szervezettel.

A panaszügyek kezelésének irányítását a Pannon-Unió Nyelvi Szolgáltató Bt vezetősége látja el közvetlenül az alá tartozó ügyfélszolgálaton keresztül. A Pannon-Unió Nyelvi Szolgáltató Bt vezetőségének kötelessége a panaszos ügyek alakulásának folyamatos figyelemmel kísérése és a szükséges megelőző intézkedések megfelelő fogantatása.

IV. Ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálat tájékoztatási kötelezettsége az alábbiakra terjed ki:

- általános információ
- kedvezmények rendszere
- megszerzhető kompetenciák
- szerződés feltételei
- tanfolyamdíj
- tanfolyammal kapcsolatos információk

További feladatai:

- panaszok korrigálása
- panaszok nyilvántartásának vezetése
- panaszok, kérelmek útjának nyomon követése
- időrend szerint visszakövethető legyen
- panaszügyek rendszeres elemzése, értékelése
- levonható tapasztalatok és információk az érintett szervezeti egység részére történő eljuttatása
- panasz kapcsán tapasztalt hiányok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele ezek megvalósítására irányuló tevékenység korrigálása

V. A panasz és méltányossági kérelmek kezelésének eljárási rendje

A panasz írásban az 1. sz. mellékletben található nyomtatvány használatával rögzíthető. Ha a szóbeli panasz rendezése helyben megoldható, akkor a bejelentésről 2 példányos jegyzőkönyvet kell felvenni. Az ügghöz tartozó bármilyen iratot a panaszbejelentő laphoz kell mellékelni. Az iratcsatolás tényét a dokumentumon fel kell tüntetni. A kivizsgálást az illetékes haladéktalanul megkezdi.

A panaszügyintézés során biztosítani kell a munkatársak pártatlanságát, elfogulatlanságát. A panaszban érintett munkatárs felettése a bejelentés nyilvántartásba vételét követően haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást. Az érintett felettes szükség szerint más munkaterületekről is jogosult bevonni információkérés céljából munkatársakat. A panasz kivizsgálásának időtartama 30 nap.

Amennyiben az ügyfél panasza nem jogos, az ügyfélszolgálat 30 napon belül írásban indoklással értesíti. Egyben a panaszost tájékoztatja további jogorvoslat lehetőségeiről, azok igénybevételeinek határidejével egyetemben.

Jogos panasz esetén az ügy rendezéséről az ügyfelet 30 napon belül tájékoztatni kell. Téves eljárás korrekciója érdekében a panaszost 15 napon belül tájékoztatja a kivizsgálás eredményeiről, a jogos észrevételhez kapcsolódó korrekcióról, intézkedésekről.

Másolatot az ügyfélszolgálatnak megküldi.

Amennyiben a panasz kivizsgálása várhatóan hosszabb időt vesz igénybe, az ügyfelet a bejelentéstől számítva 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van és az érdemi válasz várható időpontja mikorra esik.

Az ügyfélnek a válaszlevélként mellékelte feltett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adnia. A kérelem elutasításakor a válasznak indoklást is kell tartalmaznia.

Panaszra adott válaszban az ügygel kapcsolatos minden adat és azonosító kell, hogy szerepeljen. A megelőző tényállásnak, az ügy megoldásául felajánlott lehetőségnek, a Nyelviskola belső szabályzatának vonatkozó részeinek, a jogorvoslat lehetőségeinek illetve az eljáró nevének, beosztásának szintén szerepelnie kell.

Kárigény esetén a bejelentett kár kivizsgálásának jogosságát, mértékét a vezetőség az összegyűjtött adatok alapján állapítja meg. A döntésről az ügyfélszolgálat is értesítést kap.

Méltányossági jogot a vezetőség gyakorolhatja. Méltányossági kérelem esetén az ügyfélszolgálat a kérelmet érintő részleg információival kiegészítve az ügyfél részére jóváírás/visszafizetés és egyéb intézkedésre vonatkozó javaslattal, indoklással ellátva a vezetőség elé terjeszti. Előterjesztésnek tartalmaznia kell a méltányossági kérelem tárgyát, az összeget, indoklással ellátott javaslatot. Az előterjesztéshez mellékelni kell a kérelem tárgyához kapcsolódó dokumentumokat vagy azok hiteles másolatait. A döntésről másolatot kap az ügyfélszolgálat.

VI. Utólagos teendők

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok az irányadók. Az ügyfélszolgálat éves gyakorisággal elemzést készít a vezetőség számára a panaszügyekből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatba való beépítése céljából.

VII. Záró rendelkezések

Amennyiben a jelen panaszkezelő szabályzat tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, jelen szabályzat vonatkozó részeit is módosítani kell.

Székesfehérvár, 2016. április 12.