

**FIATALOK KÉPZÉSÉT SZERVEZŐ, POLGÁRI NEVELÉSÉT TÁMOGATÓ
(FIKSZ PONT) EGYESÜLET
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA
2014**

Jelen szabályzat a **Fiatalk Képzését Szervező, Polgári Nevelését Támogató (FIKSZ PONT) Egyesület** (továbbiakban FIKSZ PONT Egyesület) működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárásrendjét írja le.

A panaszkezelési rendelkezések célja, hogy a FIKSZ PONT Egyesületnél a képzésben résztvevőkkel és partnereivel való kapcsolattartást, valamint az ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárásmodokat egyértelműen szabályozza.

A szabályzat hatálya

A szabályzat a FIKSZ PONT Egyesületnek valamennyi tevékenységére és alkalmazottjára, a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz, reklamáció eljárási rendjére vonatkozik.

Általános rendelkezések

A FIKSZ PONT Egyesület ügyfelei panaszainak, reklamációinak intézésére, kivizsgálására és orvoslására, az ügyfelek tájékoztatására nyitva álló helyiségben, a nyitvatartási időben, ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat feladatai

- Tájékoztatás és információ a FIKSZ PONT Egyesület tevékenységeiről, tréningjeiről, rendezvényeiről, a szolgáltatások igénybevételének módjáról és feltételeiről,
- Információk nyújtása a meghirdetett képzésekről és egyéb szolgáltatásokról, a reklamációk ügyintézésének folyamatáról,
- A panaszügyek nyilvántartása, értékelése, levonható tapasztalatok és információk az érintettek részére történő eljuttatása, tapasztalt hiányosságok megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósulására irányuló tevékenységek koordinálása.

A panaszok és reklamációk kezelésének eljárási rendje

- Panasz, reklamáció szóban vagy írásban tehető.
- Amennyiben indokolt, az ügyfelet fel kell kérni arra, hogy panaszát írásban rögzítse. Ezt a „Reklamációs űrlapon” teheti meg.
- Amennyiben a panasz rendezése (szóbeli reklamációs esetén) azonnal nem oldható meg, az ügyfélszolgálat írásos feljegyzést készít a panasz tárgyáról. Első fokon az elnök haladéktalanul intézkedik, szükség szerint bevonva az illetékes munkatársakat.

- Az elnök, a témáért felelős munkatárs meghallgatásával a panasz okait kivizsgálja, feltárja, megállapítja a felelősöket, erről jegyzőkönyv készül.
- A panasz ügyintézés során biztosítani kell az elfogulatlanságot. A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésének időpontjától számított öt munkanap. A kivizsgálás eredményéről az ügyfélszolgálat indoklással ellátva írásban értesíti a panasztevőt.
- Amennyiben a panaszos vagy a fellebbező fél a panasz, fellebbezése kivizsgálását követően meghozott intézkedéssel, döntéssel nem ért egyet, úgy kérelmét jogi úton érvényesítheti.
- A FIKSZ PONT Egyesület a hozzá beérkező panaszokról és a kivizsgálás eredményéről, illetve a megtett intézkedésekről nyilvántartást vezet.

Utólagos teendők Az ügyfélszolgálat a panaszok nyilvántartását 3 évig megőrzi.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: FIKSZ PONT Egyesület Cím: 4242 Hajdúhadház Kazinczy u. 8. sz.

Nyitvatartási idő:

Szerda: 9.00 – 16.00 óráig

Csütörtök: 9.00 – 16.00 óráig

Péntek: 9.00 - 18:00 óráig

Záró rendelkezések

FIKSZ PONT Egyesület a jelen Panaszkezelési Szabályzatot 2014. június 01.-jén léptette hatályba.

Hajdúhadház, 2014. június 01.

Nánási Zsuzsánna

elnök