



1. A panaszok kivizsgálása és kezelése

A HOSZ Minőségirányítási kézikönyvének MIR-01 13. fejezete

1.1 A szabályozás célja

Jelen szabályozás célja, hogy a szövetség a partnerek, érdeklődők, megrendelők, tanfolyami résztvevők kiszolgálásához megfelelő ügyfélszolgálatot működtessen, és az esetleges panaszok kivizsgálásával és kezelésével a jövőbeli hasonló eseteket a képzés magas minőségének biztosítása érdekében elkerülje.

1.2 Alkalmazási terület

Ez a szabályozás a Hulladékgazdálkodók Országos Szövetségének a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (Fktv.) hatálya alá tartozó képzései végrehajtásához kapcsolódó képzési, oktatásszervezési tevékenységet érintő ügyfélszolgálati, valamint panaszkezelési tevékenységére vonatkozik.

1.3 Felelősség

A szabályozásban foglaltak betartásáért a képzési vezető felel.

1.4 Szabályozás

Az ügyfelek tájékoztatása, képzéssel, oktatásszervezéssel kapcsolatos ügyintézése a HOSZ ügyfélszolgálatának keretében történik, telefonon, e-mail-ben, vagy személyesen. A szervezet székhelyén az ügyfélszolgálat 9.00-16.30 óra között kereshető fel. A honlapon megtalálhatók a további kapcsolat felvételi lehetőségek. Az ügyfelek kiszolgálása udvarias hangnemben, a lehető leggyorsabban történik. Tanfolyamszervezéssel kapcsolatos kérdések a képzések helyszínén is felmerülhetnek, ez esetben az oktató továbbítja azokat a képzési vezetőnek, aki megválaszolja a kérdezőnek. Az ügyintézési határidő legfeljebb két hét.

A reklamációk kivizsgálásának alapelve az érdekelt felek jogos igényeinek teljesítése. A képzések résztvevőitől, vagy az oktatásszervezéssel kapcsolatba kerülő személyektől, szervezetektől érkező esetleges panaszok kezelését végezzük. A reklamáció érkezhetsz szóban vagy írásban. Tanfolyamon felmerülő sérelem esetén a résztvevők az oktatóhoz vagy a képzési vezetőhöz fordulhatnak. Ez esetben az oktatás helyszínén megtalálható, a kézikönyv mellékletét képező „Panaszkezelési űrlap, U-07” kitöltését kérjük a panaszostól, amit a továbbiakban a képzési vezető kezel.

A HOSZ székhelyén történő panasztétel esetén szintén megkérjük a panaszost az űrlap használatára. Amennyiben nem ezen érkezik a panasz, például telefonon, akkor a panaszt felvevő munkatárs rögzíti a reklamációt a panaszkezelési űrlapon. Levélben érkező panaszhoz is az űrlapot kell csatolni.

A probléma kivizsgálását, a panasz jogosságára vonatkozó vizsgálat eredményét annak indoklásával együtt, valamint a megoldást segítő javító vagy helyesbítő, esetleg megelőző intézkedés(ek)e)t, fejlesztési javaslatokat az adott „Panaszkezelési űrlapon, U-07” kell rögzíteni. A kivizsgálási, intézkedési határidő a lehetséges legrövidebb, de legfeljebb 30 nap lehet, amely már a válaszadást is



Hulladékgazdálkodók Országos Szövetsége

magában foglalja. A panaszkezelés lépéseinek határidejét és felelősét a panaszkezelési úrlapon fel kell tüntetni. A panaszosnak adott válasszal kapcsolatban elvárt, hogy az tényszerű, dokumentált és nyomon követhető (tértivevényes postaküldemény, személyes átvételi elismervény stb.) legyen. Elutasítás esetében indoklás szükséges.

A reklamációt első fokon a képzési vezető kivizsgálja és intézi (tanfolyamszervezés operatív kérdései), és annak eredményéről tájékoztatja a szakmai vezetőt és az ügyvezető igazgatót, utóbbi aláírásával tanúsítja annak jóváhagyását. Súlyosabb esetekben, vagy a képzési vezető érintettsége esetén a kivizsgálási folyamatot a szakmai vezető bevonásával az ügyvezető igazgató irányítja, és válaszadásra is ő jogosult. Amennyiben a panasztevő elégedetlen a válasszal, illetve a hozott intézkedéssel, fellebbezhet a szövetség elnökségéhez.

Jelen panaszkezelési szabályozás a szövetség honlapján és az ügyfélszolgálaton megtalálható.

Jóváhagyta, hatályba léptette:

2022.03.31.

Dr. Borosnyay Zoltán ügyvezető igazgató

