***Panaszkezelés***

**Az I.L.I. Nemzetközi Nyelvek Intézete Kft. oktatási munkája során fokozott figyelmet szentel részvevői, ügyfelei véleményére és törekszik arra, hogy oktatási munkájával részvevői, partnerei nagymértékben meg legyenek elégedve.**

Intézményünk fő elve, hogy képzésben résztvevőink és partnereink részéről érkező véleményeket, panaszokat, kritikákat, javaslatokat folyamatosan felhasználjuk munkánk és szolgáltatásaink tökéletesítése érdekében.

Az I.L.I. Nemzetközi Nyelvek Intézete Kft. valamennyi beiratkozott képzési résztvevőjét megkérjük, hogy a kitöltött jelentkezési lap hátoldalán olvassa el és egyetértését igazolván írja alá az I.L.I. tanfolyami részvétel feltételei c. nyomtatványát, melyben megtalálható az intézmény és a képzésben résztvevő viszonyát szabályozó feltételek leírása. Amennyiben egy beiratkozónak bármilyen kérdése lenne az intézményben folyó képzésekkel kapcsolatban – legyen ez szakmai, menedzsment, adminisztrációs vagy logisztikai kérdés -, az Ügyfélszolgálat munkatársai megadják a szükséges felvilágosítást.

Az I.L.I. Nemzetközi Nyelvek Intézete mindent megtesz a megrendelő bizalmának elnyeréséért, megtartásáért, rendszeres tanácsadási, illetve megrendelői véleménykutatási tevékenységet folytat. Képzés felénél és végén a képzésben résztvevők véleményezést a tanárról, az intézményről, a szolgáltatásról, az infrastruktúráról, stb. kiértékelő lapon, illetve ügyfélszolgálati irodánk mellett található **„Vélemény és ötlet dobozban”** a képzésben résztvevők bármely észrevételüket, ötleteiket, panaszaikat megoszthatják velünk, valamint ezt személyesen is bejelenthetik az ügyfélszolgálati irodában.

Ebbe a körbe tartozik az esetleges megrendelői panaszok, reklamációk gyors, udvarias és korrekt kezelése is.

Intézményünk rendszeresen gondoskodik arról, hogy a képzéseken résztvevők véleményét összegyűjtse és elemezze. Az értékelések a fejlesztési tevékenységek, valamint a folyamatos javító, helyesbítő, megelőző intézkedések alapjául szolgálnak, az önértékelés részei, eredményeit a tárgyévet követő éves minőségcélok meghatározásánál figyelembe vesszük.

A képzéssel kapcsolatban beérkezett reklamációkat, panaszokat minden esetben írásban kell rögzíteni. A beérkező esetleges reklamációk, panaszok fogadása a ügyfélszolgálat és a minőségügyi felelős feladata. Amennyiben a reklamáció szóban érkezik, úgy azt regisztrálja a panaszkezelő űrlapon (lásd: 9.e. minta dokumentum). Valamennyi reklamációt - függetlenül a későbbi kivizsgálás eredményétől - nyilvántartásba kell venni, amennyiben a reklamáció súlya azt indokolja az intézmény vezetőjét haladéktalanul tájékoztatni kell. A reklamáció jellegétől és súlyosságától függően a minőségügyi felelős és ügyvezető igazgató dönti el az intézkedés módját. A reklamációk elintézése általában írásban történik, ha a kisebb problémákat a részvevők vagy a tanárok szóban jelzik, mint pl. „kiment az őrláng a kazánból”, kiégett a lámpaégő”, stb. az ügyfélszolgálati felelős azonnal intézkedik.

Az intézmény tevékenysége során gondoskodik a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatás azonosításáról, felfüggesztéséről. A végrehajtott alvállalkozói tevékenységet az intézmény illetékes munkatársa folyamatosan ellenőrzi. Nem megfelelőség észlelése esetén azonnal intézkedik annak kiküszöbölése érdekében az MK előírásai alapján.

Amennyiben az I.L.I. Nemzetközi Nyelvek Intézete által végzett tevékenység, a vonatkozó (jogszabályban, szabványban, saját szabályozásban, szerződésben, megállapodásban, megrendelésben megfogalmazott) előírások bármelyikének nem felel meg, intézkedés(ek)et kell tenni. A helyesbítő intézkedés elrendelésére, illetve meghozatalára – az ügy szintjétől, jellegétől, illetve az ügyben való érintettségtől függően – a minőségügyi felelős, vagy az ügyfélszolgálat munkatársai jogosultak.

Fel kell tárni a nem megfelelőséget kiváltó ok(ok)at, majd elemezni, értékelni kell azokat. Az ok(ok) feltárását, elemzését és értékelését a nem-megfelelőségben érintetlen szakember(ek)re kell bízni, aki(k)nek kijelölése az ügyvezető igazgató feladata.

A feltárt ok(ok) elemzéséről és értékeléséről beszámolót kell készíteni. Ennek alapján dönt a kijelölt szakember a helyesbítő vagy a megelőző intézkedés(ek)ről, kiválasztja és meghatározza a szükséges intézkedés(ek) jellegét, amelyek meghozatala és végrehajtása várhatóan alkalmas a fellépett problémák kiküszöbölésére, a nem megfelelőség(ek) kezelésére. A meghozandó intézkedéssel kapcsolatos alapelv, hogy az intézkedés nagysága, súlya, költségei összhangban álljanak a megszüntetendő nem megfelelőség nagyságával, súlyával, költségeivel.

A meghozott helyesbítő intézkedés(ek)et megfelelően dokumentálni kell. A helyesbítő intézkedés(ek)ért felelős feladata az intézkedés(ek) végrehajtásának figyelemmel kísérése, számonkérése, erről való beszámolás a minőségirányítási megbízottnak. Amennyiben a minőségirányítási megbízott úgy értékeli, hogy a végrehajtott intézkedések hatékonysága nem kellően kielégítő, illetve nem érte el a célját, – szükség esetén újabb szakértők bevonásával – ismételt elemzést és értékelést végeztet a további helyesbítő intézkedés(ek) meghatározása érdekében.

Amennyiben az intézmény valamely munkatársa, oktatója, vállalkozója, megbízottja, beszállítója vagy vevője olyan lehetséges problémára mutat rá, amely ugyan még nem fordult elő az intézmény működése során, de a probléma súlya jelentős és az előfordulás nem zárható ki a jövőben, úgy megelőző intézkedés(eke)t kell tenni. Megelőző intézkedés(eke)t lehet javasolni abban az esetben is, ha a probléma fellépési valószínűsége elenyésző, de a megelőző intézkedés végrehajtásával az intézmény minőségirányítási rendszere fejleszthető, a szervezet hatékonysága növelhető.

Amennyiben egy ügyfél, képzésben résztvevő panasszal, véleménnyel, kéréssel vagy javaslattal kíván élni, a következő módon jelezheti szándékát:

* Az oktatónál szóban, aki ha módjában áll, azonnal intézkedik a megoldás ügyében.
* A képzés során az összes óraszám felénél és végén lebonyolított **kiértékelések** során írásban, amelyet minden csoportban az iroda illetve a tanár bonyolítanak le és dolgoznak fel, majd az ügyvezető igazgató jóváhagyásával járnak el a panaszok kezelésében.
* Az ügyfélszolgálaton szóban, telefonon, vagy írásban.
* Az ügyvezető igazgatónál szóban, telefonon, vagy írásban.
* „**Ügyfélkönyvben**”, amelyet az Ügyfélszolgálaton jól látható helyen helyeztünk el.

Az **„Ügyfélkönyvben”** a beérkező panaszokat, illetve véleményeket, ötleteket és ezek megoldásait iktatjuk, illetve az ügyfélkönyv hátuljában angol nyelven is megtalálható a panaszkezelő űrlap.

A tantermeket összekötő folyosón van elhelyezve az **„Ötlet és Véleménydoboz”,** melybe névvel vagy névtelenül ellátott véleményeiket, kéréseiket, esetleges panaszaikat, javaslataikat dobhatják be a képzésben résztvevők. Ezt naponta ürítjük, és az ügyfélkönyvbe ragasztjuk, az ügyfélszolgálati munkatársak a szabály szerint járnak el az esetleges panasz megoldása ügyében. A pozitív visszaigazolásokat örömmel vesszük, a negatív megjegyzéseket figyelembe véve javítjuk szolgáltatásunkat, a panaszok ügyében eljárunk.

Az esetleges panaszokat témájuk szerint a következő kategóriákba soroljuk:

1. A képzés minőségével, a tanárral, a tananyaggal, haladási tempóval, stb. kapcsolatos visszajelzések.
2. Adminisztrációs kérdésekkel, pénzüggyel, számlázással, logisztikai problémákkal, az intézménnyel kapcsolatos visszajelzések.

**A panaszkezelés menete a következő:**

A panasz írásban érkező és panaszkezelő űrlappal rendelkező észrevétel. Az észrevétel a képzéssel és oktatóval kapcsolatos észrevétel (ezt az oktatók kezelik).

Az Ügyfélszolgálat munkatársai valamennyi panaszt iktatnak a panaszkezelő űrlap segítségével az **„Ügyfélkönyvben”**, illetve a képzésben résztvevőktől érkező javaslatokat szintén az „Ügyfélkönyvben rögzítik”.

Mind a szóbeli, mind az írásban érkezett panaszt – legyen az személyes megkeresés vagy telefonon történt bejelentés - a Ügyfélszolgálat rögzíti a **„panaszkezelő űrlapon”** (az írásbeli panaszt hozzácsatolja). Amennyiben a panasz természete ezt megengedi, a tanár, az ügyfélszolgálati munkatárs szóban kínál megoldást a panaszosnak. Amennyiben a felajánlott megoldást a panaszos elfogadja, az űrlapon feltüntetik a megoldást és a panaszos beleegyezésének tényét, majd az irattárban iktatják és lefűzik az űrlapot. A beérkezett panaszokat a Ügyfélszolgálat a következő trimeszter kezdetéig őrzi meg. Amennyiben az érkezett panasz kivizsgálást kíván, illetve a ügyfélszolgálat azonnal nem tud javaslatot adni a panasz megoldására, azt a panaszkezelő űrlapon rögzíti és továbbítja a minőségügyi felelősnek vagy a szakmai vezetőnek, attól függően, milyen természetű a panasz.

Amennyiben **pénzügyi-, adminisztrációs kérdésekkel**, **logisztikai problémákkal**, vagy az **intézménnyel kapcsolatos panasz** érkezik a ügyfélszolgálatra, a panaszt tevőnek az iroda munkatársai saját hatáskörükben megoldást kínálnak. Amennyiben a felajánlott megoldást a panaszos nem fogadja el, az intézmény ügyvezető igazgatói személyes találkozás vagy telefonbeszélgetés keretében próbálják orvosolni a felmerült kifogást. Amennyiben a képzésben résztvevő panaszát jogosnak találják, lehetőség szerint többféle megoldást javasolnak. Amennyiben a képzésben résztvevő igénybe veszi az ügyfélszolgálat által felajánlott megoldások valamelyikét, ennek ténye rögzítésre kerül a panaszkezelő űrlapon. Amennyiben a képzésben résztvevő nem kíván élni az ügyfélszolgálat által javasolt megoldással, és panaszát fenntartja, az ügyvezető igazgatóhoz fordulhat, aki a rendelkezésére álló információk és igény szerint a panaszossal való személyes találkozás után kivizsgálja a reklamációt, és döntést hoz. Az esetleges hibajavítás jellegét, módját és idejét az ügyvezető igazgató határozza meg.

Amennyiben a **képzéssel kapcsolatos visszajelzés / panasz** érkezik, azt az ügyfélszolgálat munkatársai a fent leírt módon rögzítik, és azonnal jelzik ezt a szakmai vezetőnek, vagy az ügyvezető igazgatónak. Az adott nyelv szakmai vezetője vagy az ügyvezető igazgató soron kívüli óralátogatást tesz a panaszos csoportjában (az óralátogatás szempontrendszere mindig a NYESZE kritériumrendszere szerint történik). Az óralátogatásról jegyzőkönyv készül. Az óra végén a szakmai vezető meginterjúvolja a csoporttagokat és az órán tapasztaltakat megbeszéli az óralátogató tanár/ügyvezető igazgató a tanárral. A megbeszélés eredményeképpen a tanár szükség esetén korrigálja a hibát (legyen ez akár a tananyag kiválasztása, akár a haladási tempó, oktatási stílus, stb.). Ha az óralátogatást nem az ügyvezető igazgató végzi, az óralátogató tanár tájékoztatja őt az órán tapasztaltakról. Az esetleges hibajavítás jellegét, módját és idejét az ügyvezető igazgató határozza meg. Egy-két hét elteltével a panaszos véleményét újra kikérjük. Amennyiben a probléma még mindig fennáll, a tanár ismét konzultál a szakmai vezetővel, és újabb óralátogatás következik. Ha a problémát a fenti módszerekkel nem tudják orvosolni, akkor az intézmény vezetői tanárcserét alkalmaznak.

Az intézményünkben tartott és tartandó képzéseken és a vállalatoknál kihelyezett képzéseken a résztvevők az összes óraszám felénél és végén kapnak kiértékelő lapot. A kiértékelő lapokat a minőségbiztosítási vagy a felnőttképzési asszisztens értékeli, jelzi az iskolavezetésnek és a tanároknak, ha a résztvevőknek vannak speciális kéréseik, megjegyzéseik, problémáik, stb. Szükség esetén a szakmai vezető óralátogatást tesz a kérdéses csoportban, amely után a fent leírt módon járnak el. Ha van rá mód az óralátogató tanár a résztvevőkkel személyesen is megbeszéli a problémát.

Céges partnereink esetében a vállalat kapcsolattartó munkatársát, és amennyiben szükséges, a vezetőségét is bevonjuk az értékelő megbeszélésbe, az esetleges problémák és a megoldás megvitatásába.

Egyes céges partnereink kéréseikkel, esetleges panaszaikkal elsősorban tanárukhoz fordulnak, aki az info@ili.hu email címen írásban tájékoztatja az ügyfélszolgálatot a képzésben résztvevő panaszáról és az általa javasolt megoldásról, másodsorban a cég oktatásért felelős humánpolitikai szakértőjéhez, harmadsorban az intézmény ügyfélszolgálatához, illetve ügyvezető igazgatójához fordulhat, utóbbi két esetben írásos formában, amelyet az intézmény kivizsgál, és amelyre a panasz átvételét követő 8 munkanapon belül írásos választ ad.

A panaszkezelés ezen esete is megegyezik a fent említett szabályzattal.

Ügyfélszolgálatunk nyitvatartási ideje: Hétfőtől péntekig: 8.15-16.30