



**Kiskunfélegyházi Mezőgazdasági és Élelmiszeripari
Szakgimnázium, Szakközépiskola és Kollégium**
6100 Kiskunfélegyháza, Petőfi. u. 2/A.
Telefon/fax: 06-76/461-022
E-mail: mezge.suli@gmail.com
OM azonosító: 202743
Felnőttképzési engedély száma: E-000249/2014

Információs-, ügyfélszolgálati- és panaszkezelési rendszer:

Az iskolánkban a felnőttképzés iránt érdeklődők, valamint a képzésben résztvevő érdeklődők számára az alábbi helyszínen és időpontban ügyfélszolgálatot működtetünk:

**Iskola neve: Kiskunfélegyházi Mezőgazdasági és Élelmiszeripari
Szakgimnázium, Szakközépiskola és Kollégium**

Székhelye: 6100 Kiskunfélegyháza, Petőfi u. 2/A.

Telefonszáma: 06/76 461 022

Fax: 06/76 461 022

E-mail címe: mezge.suli@gmail.com

Honlapja: www.mezge.hu

Ügyfélszolgálat nyitva tartásának ideje: hétfő-péntekig 10:00-15:00

Kapcsolattartó személy: Kiss-Feketéné Bodor Barbara (szakmai igazgatóhelyettes)

Amennyiben az ügyfél személyesen vagy telefonon valamelyik oktatóval vagy a képzési vezetővel szeretne kapcsolatba lépni, az ügyfélszolgálaton keresztül ez is lehetséges.

Az ügyfélszolgálat kiemelt feladatai:

- Az aktuális és tervezett képzésekről tájékoztatás nyújtása.
- Adatok rögzítése a jelentkezőkkel és érdeklődőkkel kapcsolatosan.
- Tájékoztató anyagok átadása.
- Közönséget érintő, és jogszabályban meghatározott tájékoztató, képzési információs anyagok kifüggesztése, gondozása.
- Felnőttképzési szerződések előkészítése.
- Naprakész adminisztráció segítése.
- A képzésben résztvevők tájékoztatása az aktuális eseményekről, információkról.
- Panaszok, észrevételek továbbítása a képzési vezető felé.



•A panasz kezelése, és nyilvántartása a vezető feladata. A panaszok kezelésének folyamata:

Iskolánk kiemelkedően fontosnak tartja minőségbiztosítási szempontból a panaszok kezelését, szabályozott kivizsgálását. Panasz származhat: képzésben résztvevőktől, valamint az oktatóktól. Reklamáció, panasz, kifogás, intézkedésre felhívás a képző intézmény valamennyi szervezeti egységét érintően megjelenhet. Az írásos panaszbeadás fogadása az Ügyfélszolgálaton keresztül történik, a panaszkezelési lap rögzítésével. A panaszost tájékoztatjuk arról, hogy panaszát

az intézmény vezetői kivizsgálják, és megteszik a szükséges intézkedéseket. A panaszának kivizsgálását követően a vezetői döntésről amennyiben igényli, tájékoztatást kap.

Fontos szempont, amelyet minden munkatársunknak figyelnie és alkalmaznia kell, hogy a panaszos véleményét, legyen az bármilyen, ne minősítsük, legyünk higgadtak és udvariasak az eljárásban. A panasztevőnek azt kell éreznie, hogy problémája fontos. A panaszos eseteket, minden esetben kivizsgáljuk. A kivizsgálás után foglalkozunk beavatkozási szinten, ha szükséges folyamatbeli, vagy minőségbeli változtatásról. A beérkezett panaszokat a vezetőség megvizsgálja, a leszűrhető tanulságokat leszűri és a következő intézkedést teszi:

- Körültekintő módon orvosolja a panaszt, a kiváltó okot (okokat) megszünteti, ha az azonnal objektív módon nem lehetséges, igyekszik jelentősen mérsékelni.
- Ha megfelelő, az intézkedést is ismertető válaszát a panaszosnak írásban megküldi.

Kiskunfélegyháza, 2017. szeptember 1.

.....
Rózsa Pál Csaba
igazgató