

Panaszkezelési Szabályzat

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a CSAK Pont Pitvaros - Család és KarrierPONT munkavégzés közben esetlegesen felmerült problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

Az CSAKPont célcsoportját, illetve dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az CSAKPont köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A Panaszkezelési szabályzatról a CSAKPontba való belépéskor a célcsoportot és minden dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (ügyfélszolgálatosnál)
- telefonon (20/350-2432)
- írásban (6914 Pitvaros, Arany János u. 16/1)
- elektronikusan a csak.pitvaros@gmail.com

A szóbeli panaszt a Család és KarrierPONT haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a fenntartónál élhet további panasszal.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat jegyzőkönyvben rögzítjük és az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a panaszt tevő részére.

Panaszkezelési rend

- A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket a szakmai vezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban döntést hozni, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.

Amennyiben a panaszban az egyik dolgozó is közvetlenül érintett, akkor a egy másikuk feladata a problémamegoldás.

A panaszokról az ügyfélszolgálatos munkatárs a szakmai vezető irányításával Panaszkezelési nyilvántartást vezet az alábbi tartalommal:

- Panaszkezelés időpontja
- Panasztevő neve
- Panasz leírása
- Panaszfogadó neve, beosztása
- Kivizsgálás módja
- Kivizsgálás eredménye
- Szükséges intézkedések
- Végrehajtásért felelős neve
- Panasztevő tájékoztatásának időpontja

Panaszkezelési nyilvántartás mellékletei:

- írásban tett panasz dokumentumai
- panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatóban foglaltakat elfogadja,
- illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
- utóbbi esetén a feljegyzés a további teendőkről.

A szabályzat személyi és térbeli hatálya:

A szabályzat a Család és KarrierPONT valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

Szani Marianna
szakmai vezető