

Panaszkezelési szabályzat

A Tempus Közalapítvány tevékenységével illetve munkatársainak munkavégzésével kapcsolatos észrevételeket, kifogásokat, reklamációkat, panaszokat az alábbi panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint kell kivizsgálni és kezelni. A reklamáció illetve panasz kivizsgálása és az intézkedés során a panaszos érdekei nem sérülhetnek.

Panasznak kizárólag az a külső partner felől érkező negatív jelzés minősül, amelyre a partner visszajelzést vár, ami dokumentálható, azaz írásba foglalt, névvel, címmel eredeti aláírással ellátott bejelentés. Amennyiben az írásbeli észrevételre adott válasszal nem sikerül rendezni az ügyet, a problémát a továbbiakban panaszként kell kezelni.

1. A személyesen szóban vagy telefonon beérkezett reklamációt az érintett munkatársnak minden esetben meg kell próbálnia tárgyalással rendezni. A felmerült problémáról és annak megoldásáról tájékoztatni kell a csoportvezetőt.
2. Az e-mailen, faxon vagy levélben beérkezett reklamációt a csoportvezetőnek, vagy kérésére a csoporton belül más munkatársnak ki kell vizsgálnia, és a válaszlevelet elő kell készítenie. Az írásban történt kommunikációról az egységvezető minden esetben tájékoztatja az igazgatót, valamint az ügyhöz kapcsolódó dokumentáció elektronikus elérhetőségéről tájékoztatja az igazgatói asszisztent.
3. Amennyiben a reklamációt nem sikerül szóbeli vagy írásbeli tárgyalás útján rendezni, a külső partner panaszt tehet a Tempus Közalapítványnál. A panaszról minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet tárgya alapján az érintett csoporthoz kell eljuttatni. A panaszt iktatás szerinti beérkezésétől számított 15 napon belül ki kell vizsgálni, és a panaszos részére a választ meg kell küldeni. A panasszal kapcsolatos kimenő válaszokat írásban kell rögzíteni, és iktatni kell. A panasz kezeléséről, a megtett intézkedésről sorszámozott jegyzőkönyvet kell készíteni, amely sorszámnak meg kell egyeznie a panaszról felvett jegyzőkönyvi sorszámmal. A panasz kivizsgálásával és az intézkedéssel kapcsolatos érdemi válaszlevelet az igazgató írja alá. A jegyzőkönyvek az igazgatói asszisztens irodájában kerülnek megőrzésre, a reklamációk és panaszok elektronikus nyilvántartását az igazgatói asszisztens vezeti.

A külső partnertől érkező panasz tárgyát képezheti:

1. TKA egyes munkatársainak, adott csoportjának, illetve a TKA munkavégzésével kapcsolatos észrevétel.

Intézkedésért felelős: igazgató

2. A TKA által kezelt programokkal kapcsolatos alábbi szakmai jellegű észrevételek:

- *Pályázati kiírással kapcsolatban*

Intézkedésért felelős: A panaszban érintett szervezeti egység/programiroda

- *Pályázati ciklussal kapcsolatban*

- Felkészítés
- Pályázati eredményről szóló tájékoztatás
- Szerződés
- Támogatás átutalása
- Információs tevékenység a projekt lezárásáig
- Monitoring (a pályázati ciklus alatt és a pályázat lezárása után)
- Beszámoló
- A projekt lezárása

Intézkedésért felelős:

- a panaszban érintett szervezeti egység/programiroda

▪ *Bírálat*

- Felkészítés
- Bírálati időszak
- Szerződés
- Átutalás

Intézkedésért felelős: A panaszban érintett szervezeti egység/programiroda

▪ *Képzések*

- A szervezés minősége
- A képzés tartalma
- Előadó(-k)
- Tandíj visszafizetése

Intézkedésért felelős: A panaszban érintett szervezeti egység/programiroda

▪ *Oktatók*

- Oktatói egyeztetés
- Szerződés
- Átutalás

Intézkedésért felelős: A panaszban érintett szervezeti egység/programiroda

▪ *Egyéb*

Jelen szabályzat hatálybalépésének időpontja: 2012. szeptember 10. Ezzel egyidőben a 2010. szeptember 10-i változat hatályát veszíti.

Tordai Péter
igazgató

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

| | |
|---|--|
| Sorszám: | |
| Dátum: | |
| Hely: | |
| A bejelentő neve: | |
| A bejelentő címe: | |
| A panaszt fogadó munkatárs neve: | |

A panasszal kapcsolatban érintett munkatárs/ oktató/ szervezeti egység stb. megnevezése:

A panasz tárgya*:

*Az írásban beérkezett panaszlevelet ld. mellékelve.

A jegyzőkönyvet (az abban foglaltakat és a panaszt tevő személyét) a Tempus Közalapítvány bizalmasan kezeli.

Kelt: _____

panasz bejelentőjének aláírása
(személyes panasztétel esetén)

a panaszt fogadó aláírása

A panasz kivizsgálása és azzal kapcsolatban történt intézkedések:

Sorszám¹:

| Intézkedés; intézkedésért felelős személy | Dátum | Aláírás |
|--|--------------|----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

- A panasz kivizsgálásáról és az intézkedésről készített érdemi válaszlevél megküldésének dátuma:..... (A válaszlevél csatolandó)

¹ A sorszámnak meg kell egyeznie az adott panasz bejelentéséről készített jegyzőkönyvi sorszámmal