

 SOMOGY MEGYEI SZERVEZET FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZMÉNY Finy: E-000941/2014	Ügyfélszolgálat és panaszkezelés	Oldal:
		1/

A Magyar Vöröskereszt Somogy Megyei Szervezete képzési tevékenységéhez kapcsolódó ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer

Ügyfélszolgálati rendszer leírása:

Az ügyfélszolgálat igénybevételére a szervezet székházában van lehetőség, ahol a szakmai vezető ügyfélfogadási időben elérhető telefonon és/vagy e-mailben. Személyes konzultációra előre megbeszélt időpontban van lehetőség. A szakmai vezető távolléte esetén az ügyfélszolgálati munkatársak az „Ügyfélforgalmi napló”-ban rögzítik a beérkezett igényeket, melyekre a szakmai vezető reagál a megadott elérhetőségeken az igénylő felé.

Ügyfélszolgálat

1.	Cím	Magyar Vöröskereszt Somogy Megyei Szervezete 7400 Kaposvár, Szent Imre u. 8.
2.	Telefonszám	82/310-133
3.	Elektronikus levelezési cím	somogymegye@voroskereszt.hu
4.	Ügyfélszolgálat idő	Hétfő 8:30 -12:00 Kedd 13:00-15:30 Szerda 8:30 -12:00 13:00-15:30 Csütörtök 8:30-12:00 Péntek, szombat -

A képzésben résztvevő, illetve vizsgázó panaszának kezelése

A panaszbejelentés írásban történik.

Az írásos panaszokat személyesen, postai úton, illetve elektronikusan is el lehet juttatni az intézmény vezetéséhez. Az elérhetőségeket lásd: ügyfélszolgálat címe, elektronikus levelezési címe.

Amennyiben az oktatásban résztvevő, hallgató, vizsgázó az oktatás, illetve vizsgáztatás, vagy annak körülményeivel kapcsolatban panasszal, reklamációval él, akkor azt a panasz alakulására való tekintet nélkül ki kell vizsgálni.

A képzésben résztvevő, hallgató, illetve vizsgázó panaszának kezeléséért az intézményvezető és a szakmai vezető felelős, a panaszt bejelentéstől számított 30 napon belül kell kivizsgálni.

A vizsgálat eredményéről a panaszost az intézmény vezetője írásban értesíti a megadott határidőn belül.