

MINŐSÉGPOLITIKÁNK

- a felnőttképzés területén

Célunk, hogy az intézményünknel képzést megrendelő cégek, illetve magánszemélyek részére korszerű felnőttképzést és kapcsolódó szolgáltatásokat nyújtsunk, melyek:

- megrendelőink igényeire és elvárásaira épülnek,
- megfelelnek a jogszabályi követelményeknek,
- tartós felhasználásra alkalmasak és
- az EU követelményrendszerében is használhatók.

Értékeink:

- Magas szintű oktatás
- Csúcstechnikával felszerelt műhelyek
- Rugalmasság
- Színvonal
- Megbízhatóság

Elhatározásunk, hogy az intézmény által önállóan kidolgozott minőségirányítási rendszer működtetésével és folyamatos tökéletesítésével:

- fejlesztjük intézményünk kompetenciáit és
- ezáltal javítjuk megrendelőink megelégedettségét.

Céljaink valóra váltása érdekében arra törekszünk, hogy - megrendelőink minőséggel kapcsolatos észrevételeit hasznosítva - szolgáltatásaink kielégítsék azok minőségi elvárásait, megfeleljenek a szolgáltatásokra, valamint a működésre vonatkozó - hazai és uniós - jogszabályok, rendeletek és szabályozások követelményeinek, továbbá etikai normáinknak.

Stratégiánk:

Szolgáltatásaink minőségének javítása érdekében a képzésben résztvevő oktatók képzési módszereit úgy választjuk meg, hogy a megkívánt minőségszintet folyamatosan biztosítani tudjuk.

A minőségirányítási folyamatban intézményünk teljes vezetése, a szervezeti egységek, az intézményünk által foglalkoztatott munkatársak közösen vesznek részt. Mindenki elkötelezetten vállalja, hogy saját tevékenységét a fentiek szerint végzi.

A **Békéscsabai Szakképzési Centrum** vezetése elkötelezett a kitűzött célok megvalósítása mellett, ezért:

- motiválja és továbbképzzi a munkatársakat, hogy képességeiket, tudásukat teljes mértékben az intézmény céljainak megvalósítására fordítsák,
- rendszeresen ellenőrzi a minőségirányítási rendszer működésének hatékonyságát és meghatározza a továbbfejlesztési irányokat.



Szolgáltatásaink

Tisztelt Ügyfelünk!

Intézményünk a felnőttképzésről szóló **2013. évi LXXVII. törvény** alapján az alábbi felnőttképzési szolgáltatásokat kínálja Önnek:

Előzetes tudásszint felmérés: az engedélyezett képzéseink esetén lehetőség van az előzetesen megszerzett tudásszint felmérésére és beszámítására

Az előzetesen megszerzett tudásszint felmérésén kívül az alábbi szolgáltatásaink közül választhat:

- Képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás: munkatársaink segítenek Önnek abban, hogy céljai eléréséhez milyen képzés(ek)re van szüksége

A fent felsorolt szolgáltatásokat külön igény (írásbeli nyilatkozat) esetén díjmentesen nyújtjuk képzéseinkre jelentkező ügyfeleinknek.

A képzési programokhoz kapcsolódó szolgáltatásokról részletesebb információért kérjük, keresse ügyfélszolgálatunkat hétfőtől csütörtökig **8:00-12:00 és 13:00-16:00** óráig, valamint pénteken **8:00-13:30** óra között:

Cím: 5600 Békéscsaba, Gyulai út 32/1.

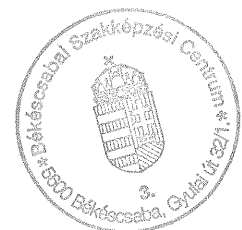
Földszint 002.

Telefon: +3666/441-314/140

E-mail: *felnottkepzes@bszc.hu*

Illetve tekintse meg honlapunkat:

<http://www.bszc.hu>



Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása

I. A folyamat célja:

Az ügyfelekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a számukra szükséges információk biztosítása, igényeik mind teljesebb kielégítése, felmerülő problémáik (panaszaik) megnyugtató megoldása, ezáltal a meglévő és jövőbeli hallgatók elégedettségének kiváltása.

II. A folyamat elemei:

Az információs- és ügyfélszolgálati tevékenység működtetése:

A Békéscsabai Szakképzési Centrum vevőszolgálati tevékenységét Békéscsabán a Gyulai út 32/1. szám földszint 342. szám alatt található ügyfélszolgálati irodában végzi.

Az intézmény ügyfélszolgálati irodája egész évben nyitva tart, hétfőtől csütörtökig reggel 8⁰⁰ és délután 16⁰⁰ óra között, péntekenként pedig reggel 8⁰⁰ és délután 13³⁰ közötti időpontokban.

Tájékoztatásra, ügyintézésre két vezetékes telefonvonalon és egy mobil vonalon érhetőek el munkatársaink. Egy faxkészülék is az iroda rendelkezésére áll az épület egy másik helyiségében, melyen lehetőség van a papír alapú dokumentációk küldésére és fogadására.

E-mailen keresztül is elérhetőek vagyunk az érdeklődők számára, fogadjuk a kérdéseket, kéréseket és információt nyújtunk. Weblapunk folyamatos karbantartással, rendszeresen aktuális információkkal szolgál az indítani kívánt tanfolyamokról a képzések iránt érdeklődőknek. Intézményünk kereső rendszerekben is regisztrált, így képzési lehetőségeink azok számára is elérhetőek, akik esetlegesen nem ismerik honlapunkat.

Fontos ügyfélszolgálati tényezőnek tartjuk, hogy intézményünk Felnőttképzési Engedéllyel rendelkezik. Munkánk minőségét ugyan nem a külső ellenőrzés hatása, hanem a belső motiváltság határozza meg, partnereink számára azonban biztosítékot jelenthet, hogy

megfelelünk a külső megmérettetéseknek és az ezzel járó szakmai előnyöket részükre is biztosítani tudjuk.

Ügyfélszolgálati tevékenységünk szorosan a képzési folyamathoz tartozik a konkrét képzési programok propagálásától kezdve a lebonyolításon-szervezésen át, egészen a tanfolyamok zárásáig. Indítani kívánt képzéseinkről több alkalommal hirdetéseket jelentetünk meg az adott régiós napilapokban, rádiókban, illetve a folyamatosan kialakított és karbantartott címlistánk alapján meglévő és potenciális partnereinket is –Tele Marketing keretében – megkeressük.

A tanfolyami információkon túl folyamatos szolgáltatást nyújtunk partnereinknek és minden érdeklődőnek képzési szükségleteik meghatározására. A munkáltatók egy része és a magánszemélyek többsége nem ismeri vagy nem jól alkalmazza a felnőttképzésre vonatkozó általános és szakmai jogszabályokat. A sikeres együttműködés érdekében ellátjuk érdeklődőinket a megfelelő jogszabályi információkkal, szükség esetén minden elkötelezettség nélkül áttekintjük a munkakör betöltéséhez rendelkezésre álló képzettséget igazoló dokumentációkat és informáljuk ügyfelünket a számára rendelkezésre álló képzési lehetőségekről.

Hogy a felnőttképzés szakmai és irányítási területén is széleskörű tájékozottsággal és információkkal rendelkezünk, részt veszünk érdekképviselési és szakmai szerveződések tevékenységében. Szakmai vezetőnk fontosnak tartja, hogy szakmai kompetenciáit magánemberként is fejlessze, és az így szerzett információkat és szakmai tudást felhasználja az intézmény tevékenységének fejlesztésére, Szakképzési Centrum Szakmai főigazgató helyettesként pedig rálátása van a felnőttképzés koncepcionális kérdéseire, illetve más intézmények működésére. Ezen csatornákból szerzett információk jól hasznosíthatóak mind a stratégiai célok kialakításában, mind a napi munkafeladatok elvégzésében.

A panaszkezelés szabályozása, működtetése:

A Békéscsabai Szakképzési Centrum felnőttképzési tevékenysége során kiemelt figyelmet fordít a vevői (képzésben résztvevői) panaszok kivizsgálására, észrevételek kezelésére.

A panaszkezelés lehetőségeiről, illetve folyamatáról a tanfolyam indítása kapcsán kap tájékoztatást minden hallgató.

Reklamációt, panaszt a hallgatók nyújthatnak be írásban illetve szóbeli jelzés útján. Írásban az ügyfélszolgálati irodában állandó jelleggel megtalálható Panaszfüzetbe jogosultak észrevételeiket, panaszaikat beírni, de bármikor küldhetnek panaszos levelet ügyfélszolgálati irodánk címére, fax számára, e-mail címére, mely panaszok szintén rögzítésre kerülnek a Panaszfüzetben. (a Panaszfüzet a mellékelten csatolt panaszlapokból áll)

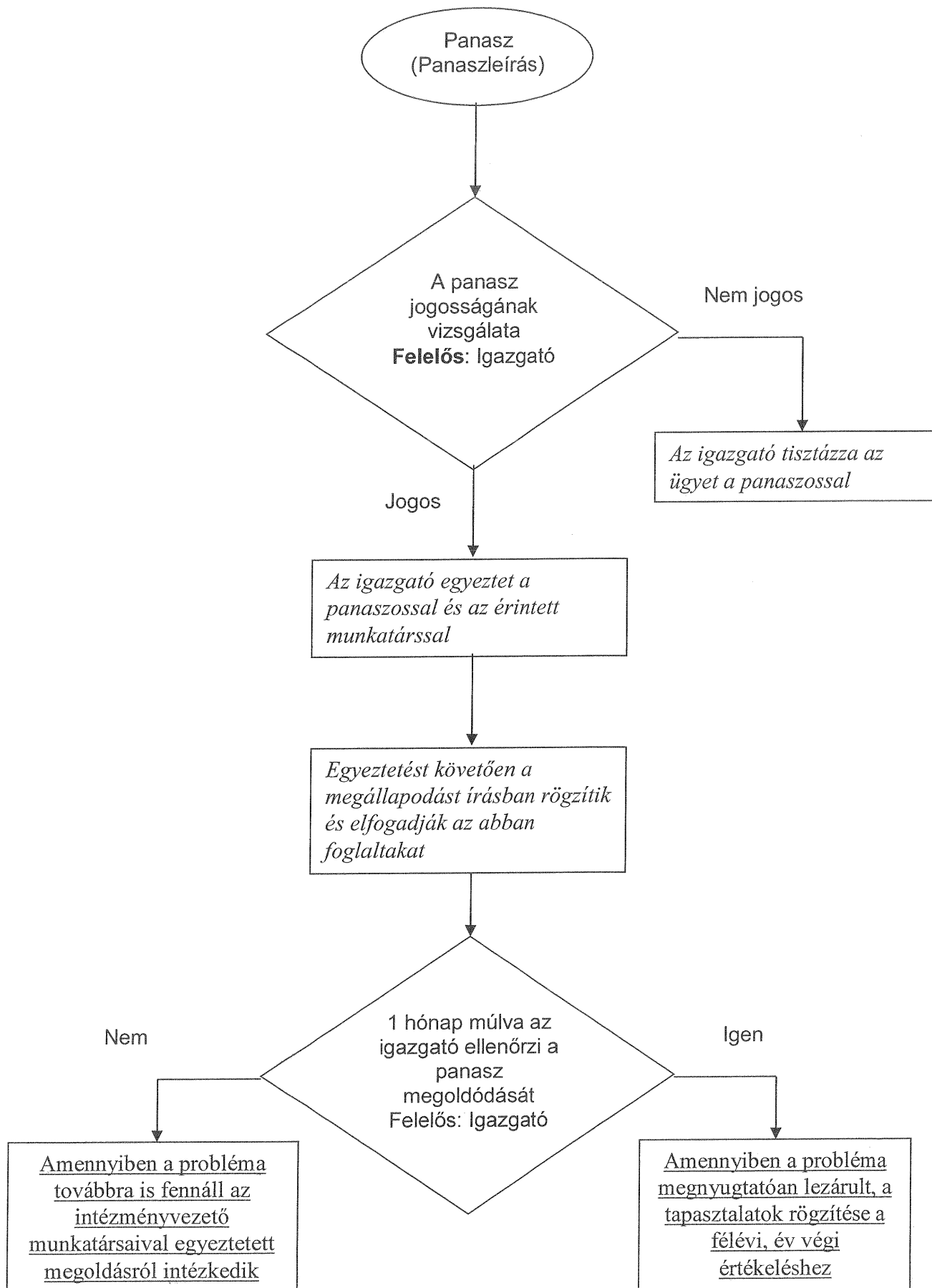
Szóban is élhetnek észrevételeikkel a hallgatók, melyeket megtehetnek bármely munkatársunknak – személyesen, vagy telefonon – aki azt a Panaszfüzetben rögzíti, hogy kivizsgálható legyen.

Minden reklamációs esetet az intézmény köteles kivizsgálni, ennek menetét és eredményét a panasz bejelentéséhez csatolni kell, mely szintén a Panaszfüzetben kerül rögzítésre.

A beérkező panaszok kivizsgálásának eredményéről és a megtett intézkedésekről minden esetben tájékoztatni kell a panaszos felet.

A panaszkezelés kapcsán keletkező valamennyi dokumentum és feljegyzés 5 évig megőrzésre kerül.





Sorszám: _____

PANASZLAP

Tanfolyam megnevezése, ideje: _____

Panasztevő neve: _____

Értesítési címe: _____

A panasz leírása: _____

Kelt: _____ 201 ____, _____ hó _____ nap

panaszos aláírása

befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

képzésért felelős aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a Békéscsabai Szakképzési Centrum 5600 Békéscsaba, Gyulai út 32/I. címre

Panaszára 5 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!