



TIT Öveges József Ismeretterjesztő és Szakképző Egyesület

8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7.

Nyilvántartásba vételi szám: E-000803/2014.

E-mail: titzala@t-online.hu Honlap: www.titzala.hu

A panaszkezelési rendszer működése

Az Egyesület törekszik a reklamációkhoz vezető kedvezőtlen helyzetek megelőzésére.

Az Egyesület panaszkezelési rendszert működtet, amit közzétesz az ügyfelek számára.

A rendszer szabályozásból és nyilvántartásból (űrlap) áll. Az Egyesület minden ügyfél reklamációját meghallgatja, elolvassa, és függetlenül a jogosságától ki is vizsgálja. Az eredményről, a hozott intézkedésről a reklamációt kezelő munkatárs minden esetben tájékoztatja az ügyfelet. A panaszokat az ügyfelek bejelenthetik szóban, amely történhet telefonos vagy személyes közlés alapján; írásban, melynek módja a levél, amely lehet hagyományos és elektronikus és telekommunikáción keresztül, rádió, televízió, nyomtatott sajtó. Az ügyfelek személyesen a reklamációkat, hibajelentéseket és a panaszokat, az ügyfélfogadás helyén tehetik meg.

Ügyfélszolgálat

Elérhetőségek:

Cím	8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7.
Telefon	92/ 510-102
E-mail	titzala@t-online.hu
Web	www.titzala.hu

Személyes ügyfélfogadási idő:

Hétfő	8:00-16:00
Kedd	8:00-16:00
Szerda	8:00-16:00
Csütörtök	8:00-16:00
Péntek	8:00-13:00

Az észrevételeket a Panaszdalvételi lapon az Egyesület bármely munkatársa felveheti. Ezt a lapot mindig ki kell tölteni, függetlenül attól, hogy milyen megjelenési formában történt a bejelentés. A sorszámozott Reklamációs lapokat a minőségügyi vezető nyilvántartásba veszi és továbbítja az ügyvezető igazgatóhoz. Ezt követően az ügyvezető igazgató elrendeli a kellő intézkedéseket, elindítja a kivizsgálást. Ha kiderült, hogy a reklamáció jogos, azt is ki kell vizsgálni, hogy milyen okok vezettek a hibához. Ezeknek az elemzése alapján az ügyvezető igazgató olyan javító intézkedéseket hoz, amely lehetőség szerint a jövőben kizárja a probléma megismétlődésének lehetőségét. Ha a reklamáció megalapozatlan, az ügyvezető igazgatónak akkor is mérlegelnie kell, hogy az Egyesület jó hírnevének megőrzése érdekében előnyösebb-e a kívánság teljesítése, mint az ügyféllel való további vita. A vizsgálat teljes körű dokumentációját (bejelentői levél, reklamáció lap, válaszlevél, stb.) a minőségügyi vezető kezeli és tárolja. A bejelentésekről és a vizsgálatok eredményeiről a minőségügyi vezető statisztikai gyűjtést, valamint ennek alapján értékelést készít. Az értékelésből az ügyvezető igazgató levonja a megfelelő következtetést, és megteszi a szükséges intézkedést. Ügyfeleinkben tudatosítjuk, hogy érdemes észrevételt tenniük, ha szándékaink ellenére mégis bekövetkezik ilyen helyzet. Minden reklamációt komolyan veszünk, feldolgozunk, és megfelelő javító, helyesbítő intézkedést rendelünk el. A jogos reklamációkat azonnal helyesbítő intézkedésnek kell követnie. Erről az intézkedésről az ügyfelet tájékoztatjuk. A jogtalan reklamációt is úgy kezeljük, hogy lehetőség szerint ne csökkentsük az ügyfél megelégedettségét.