

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ (M10)

Tisztelt Ügyfelünk!

Célunk, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden nagy szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink megalapozott panasszal élhetnek.

Jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek, azok gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy ügyfeleink felvetéseit haladéktalanul kivizsgáljuk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez is.

Az alábbiakban összefoglaljuk az Ön által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

Szóbeli panasz

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, forduljon

- személyesen a kollégáinkhoz, a képzésért felelős személyhez vagy a képzést vezetőhöz
- telefonon a 201-5728-as telefonszámra ügyélfogadási időben (h: 10,00-14,00)

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit részletesen és maradandóan kívánja jelezni, vagy esetleg szóbeli panaszát nem az Ön teljes megelégedésére orvosoltuk, Önnek lehetősége van írásbeli panaszbejelentést tenni. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében egy Panaszbejelentő Nyomtatványt dolgoztunk ki. (A nyomtatvány megtalálható helyben, vagy letölthető a www.kofe.hu weboldalról.)

Természetesen "hagyományos" módon, levélben tett panaszát is kivizsgáljuk.

Kérjük, lehetőség szerint ekkor is használja Panaszbejelentő Nyomtatványunkat. Amennyiben panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szíveskedjék megadni.

Írásbeli panaszát megküldheti: Közösségfejlesztők Egyesülete, 1251 Bp., Pf.: 42.

A panasz-bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül (+kézbesítési idő) igyekszünk az Ön részére megválaszolni. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról külön értesítést küldünk.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

Tisztelettel:

Közösségfejlesztők Egyesülete