

	PROCEDURA P/5.2/01 Proces realizacji działań związanych z odwołaniami i skargami/reklamacjami		Obowiązuje od:
			27.04.2018
			Wydanie: I
			Strona 1 z 2
		Egzemplarz: I	
OPRACOWAŁ:		ZATWIERDZIŁ:	
 27.04.2018		 27.04.2018	
Data, podpis		Data, podpis	
1.	CEL PROCESU		
	Celem procedury jest usystematyzowanie działań związanych z odwołaniami i skargami/reklamacjami związanymi z działalnością jednostki szkoleniowej Centrum Szkoleniowe Lektor Wioletta Stefankowska-Skórka		
2.	PRZEDMIOT DOKUMENTU		
	Przedmiotem procedury jest usystematyzowanie działań związanych z przyjęciem, analizą, rozpatrzeniem i decyzją w sprawie odwołań i skarg/reklamacji		
3.	ZAKRES ZASTOSOWANIA	Terminy, definicje	
	Procedura jest stosowana przez wszystkich pracowników Centrum Szkoleniowego Lektor, a także jednostek współpracujących na zasadach określonych w odrębnych umowach.	Odwołanie - wystąpienie osoby będącej klientem Centrum Szkoleniowego Lektor o ponowne rozpatrzenie wydanej decyzji podjętej przez Centrum Szkoleniowe Lektor, dotyczącej sprawy klienta Skarga/reklamacja - zgłoszenie niezadowolenia, innego niż odwołanie przez dowolną osobę lub organizację wymagającą pisemnej odpowiedzi.	
4.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ, PRZEBIEG REALIZACJI, DOKUMENTOWANIE		

Realizacja, odpowiedzialność	Zapisy
4.1 Odwołania Klienci Centrum Szkoleniowego Lektor mają prawo do odwołania się od wydanej decyzji. Wymagane jest, wniesienie odwołania wyłącznie w formie pisemnej (pismo tradycyjne, poczta elektroniczna: e-mail na adres: biuro@kursylektor.pl. Po wpłynięciu do Centrum Szkoleniowego Lektor odwołanie zostaje zarejestrowane w Rejestrze odwołań, skarg. Strona wnosząca odwołanie/ skargę, otrzymuje potwierdzenie (e-mail), dotarcia dokumentu do Centrum Szkoleniowego Lektor.	Rejestr skarg/reklamacji, odwołań
4.2 Analiza odwołania Po otrzymaniu odwołania od decyzji Centrum Szkoleniowego Lektor, Kierownik Ośrodka w ciągu 30 dni od daty otrzymania odwołania ma obowiązek pisemnie udzielić odpowiedzi. Kierownik Ośrodka dokonuje analizy zgłoszenia, potwierdza zasadność odwołania lub brak jego zasadności (oddalenie odwołania). Odwołanie zasadne skutkuje działaniami naprawczymi. Wyniki analizy są zapisywane.	

<p>4.3 Zakończenie postępowania w sprawie odwołania</p> <p>Klient informowany jest pisemnie do 30, od daty otrzymania odwołania o jego wynikach, podjętych decyzjach i jeśli zasadne, uruchomionych działaniach korygujących.</p> <p>Dokumenty z odwołania są archiwizowane w biurze Centrum Szkoleniowego Lektor, zachowywana jest poufność informacji.</p> <p>Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie odwołań nie skutkuje działaniami skierowanymi przeciwko osobie składającej odwołanie.</p> <p>Jeżeli składający odwołanie nie zgadza się z decyzją Centrum Szkoleniowego Lektor, może wnieść sprawę do sądu, właściwego ze względu na siedzibę Centrum Szkoleniowego Lektor.</p> <p>Opis procesu dotyczącego odwołania (kpl. dokumentów z postępowania z odwołaniem) dostępny jest w biurze Centrum Szkoleniowego Lektor.</p>	<p>Dokumenty z procesu odwołań</p>
<p>4.4 Wpłynięcie skargi</p> <p>Klienci Jednostki mają prawo złożyć skargę na każdym etapie procesu szkolenia, które odbywają w Centrum Szkoleniowym Lektor.</p> <p>Wymagana jest forma pisemna zgłoszenia skargi (pismo, e-mail). Dopuszcza się zgłoszenie telefoniczne, które powinno zawierać imię i nazwisko zgłaszającego, jego adres oraz przedmiot skargi. Skargi anonimowe nie będą rozpatrywane.</p> <p>Pracownik Centrum Szkoleniowego Lektor przyjmujący skargę jest odpowiedzialny za sporządzenie notatki ze zgłoszenia lub skargi klienta przekazanej telefonicznie, osobiście.</p>	<p>Rejestr skarg/reklamacji, odwołań</p>
<p>4.5 Analiza skargi</p> <p>Po otrzymaniu skargi następuje weryfikacja, czy skarga odnosi się do działalności Centrum Szkoleniowego Lektor.</p> <p>Weryfikację przeprowadza osoba będąca przełożonym osoby/obszaru, którego dotyczy skarga (na zasadzie „1 poziom wyżej”). Weryfikator skargi nie jest zaangażowany w sprawę będącą przedmiotem skargi. Po stwierdzeniu zasadności skargi, ustalone są działania korygujące, składający skargę jest informowany pisemnie o wyniku rozpatrzenia. Brak zasadności skargi skutkuje jej oddaleniem. Postępowanie związane z rozpatrywaniem skarg przebiega z zachowaniem poufności informacji (z pominięciem informacji, których podanie wymaga prawo).</p>	<p>Poufność. Bezpieczeństwo</p>
<p>4.6 Zakończenie postępowania w sprawie skargi</p> <p>Klient informowany jest pisemnie do 30 dni od daty wpłynięcia skargi o wynikach rozpatrywanego problemu, podjętych decyzjach i uruchomionych działaniach korygujących. Dokumenty ze skargi są archiwizowane.</p> <p>Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w sprawie skarg nie skutkuje działaniami skierowanymi przeciwko składającemu skargę.</p> <p>Jeżeli osoba składająca skargę nie zgadza się z decyzją Centrum Szkoleniowego Lektor, może wnieść sprawę do sądu, właściwego ze względu na siedzibę Centrum Szkolenia Lektor.</p> <p>Opis procesu dotyczącego skargi (kpl. dokumentów z postępowania ze skargą) dostępny jest w biurze Centrum Szkoleniowego Lektor.</p>	<p>Pismo o zakończeniu rozpatrzenia</p>