



győri műszaki szakképzési centrum

C 9024 Győr, Nádor tér 4.

E info@gymszc.hu

W [www.gymszc.hu](http://www.gymszc.hu)

# A Győri Műszaki Szakképzési Centrum felnőttképzéshez kapcsolódó Információs és ügyfélkezelési szabályzata

Győr, 2015. december 1.

Gede Eszter

Győri Műszaki SZC főigazgató

Élj a lehetőséggel!



## Információs és ügyfélkezelési szabályzat

A Győri Műszaki Szakképzési Centrumban az információs, ügyfélszolgálati rendszer működtetésének célja: az ügyfelekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a számukra szükséges, nyilvános információk biztosítása, igényeik mind teljesebb kielégítése, ezáltal meglévő és a jövőbeni résztvevők és megrendelők elégedettségének kiváltása.

### ***Az ügyfélszolgálat működtetésének rendje***

A meghatározott ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálatot is ellátó munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket, és igényeiknek megfelelő információt nyújt a képzési és a képzést kiegészítő tevékenységekről, az azokon történő részvétel feltételeiről, a tanfolyamok indítási időpontjairól. Kérésre a képzési programokra vonatkozó írásbeli tájékoztatót, igény esetén magát a képzési programot, illetve a jelentkezési lapot is az érdeklődők rendelkezésére bocsátjuk. Igény esetén előjegyzésbe vesszük, hogy a legközelebbi - elképzeléseiknek megfelelő - tanfolyam indítási időpontjáról tájékoztathassuk őket.

Amennyiben az érdeklődőnek egyedi kérdése van, a szakmai vezetőhöz és a felnőttképzési vezetőhöz is fordulhat. Az ügyfélszolgálat telefonon és e-mailben is elérhető mind a centrum székhelyén, mind pedig a képzést megvalósító intézményben.

Egyéb információs lehetőségként honlap, írásbeli tájékoztatók, újsághirdetések, plakátok, szórólapok állnak az érdeklődők rendelkezésére. Intézményünk vezetősége gondoskodik róla, hogy képzési tevékenységünkről, illetve képzési programjainkról írásbeli tájékoztató anyagainkban, hirdetéseinkben, honlapunkon, plakátjainkon mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfeleink számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése a főigazgató iránymutatása alapján a szakmai vezető és a felnőttképzési vezető feladata és felelőssége.

A tájékoztató anyagok alkalmazásán, valamint az ügyfélszolgálat működtetésén kívül a személyes, illetve a megrendelő munkáltatókon keresztül történő kapcsolattartás és informálás együttesen biztosítják, hogy a képzésekre jelentkezőknek, illetve a képzéseken



résztevőknek mindig időben rendelkezésére álljanak a számukra szükséges információk. Igény esetén - a képzési programról szóló tájékoztató túl - magát a képzési programot is a potenciális megrendelő vagy résztvevő rendelkezésére bocsátjuk, és értelmezéséhez segítséget nyújtunk.

### ***A képzési tevékenységre vonatkozó nyilvános információk közzétételének eljárása***

A nyilvános információkat a Centrum és a képzést megvalósító intézmény honlapján is közzétesszük. Ezek a megvalósult képzések nyilvános adatai, jellemző mennyiségi és minőségi mutatói, melyek kötelező elemei az alábbiak:

- a megvalósított képzések képzési és vizsgadíja
- a megvalósított képzések csoportlétszáma (elmélet/gyakorlat)
- a megvalósított képzések záróvizsga átlaga
- a megvalósított képzések lemorzsolódási aránya
- a megvalósított képzések résztvevői elégedettség mérésének átlaga.

A nyilvánosságnak szánt adatokat a képzések befejezését követő 45 napon belül közzétesszük, és a képzés befejezését követő második naptári év végéig elérhetőek maradnak. Az adatok közzétételének felelőse a szakmai vezető.

Győr, 2015. december 1.

Gede Eszter

Győri Műszaki SZC főigazgató