

A Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezete képzési tevékenységével, hozzá kíván járulni ahhoz, hogy a szervezet által megszólított és elért egyén / közösség, képessé váljon egyéni, szociális, gazdasági és társadalmi kihívások megválaszolására.

Általános célként olyan kompetenciák és ismeretek elsajátítását célozza meg:

- amely hozzájárul az egészséges és biztonságos élet elősegítéséhez és a lokális környezet védelméhez
- amely támogatja az egyén integrációját a munkaerőpiacra, hozzájárul a foglalkoztatás fenntartásához szükséges kulcskompetenciák elsajátításához, illetve olyan ismereteket közvetít, melyek a szociális segítségnyújtásra épülve segíti a társadalmi részvétel, az érdekérvényesítés és a lokális közösség fejlődését.
- amely hozzájárul a Magyar Vöröskereszt eszmeiségének és céljainak megismeréséhez és elsajátításához.

## MINŐSÉGPOLITIKÁNK

A Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezetének alapvető célkitűzése, hogy egyre nagyobb mértékben bekapcsolódjon a felnőttek folyamatos képzésébe, annak érdekében, hogy készen álljanak az egész életen át tartó tanulásra.

Célunk egy szakmailag magas színvonalú, gazdaságilag sikeres felnőttképzési intézmény kialakítása, működtetése, amely az oktatás tartalmi minősége eredményeként a tudásukat a munkaerő-piacon jól hasznosítani tudó szakemberek kibocsátására képes. Ennek megvalósulása érdekében a lakosság számára lehetőséget nyújtunk arra, hogy magas színvonalú foglalkozások, képzések során fejleszthessék kompetenciáikat.

Felnőttképzési tevékenységünk során különösen nagy hangsúlyt fektetünk a minőségi oktatás megvalósítására, ennek érdekében **minőségirányítási rendszert működtetünk.**

***Minőségpolitikánk, intézményi stratégiánk kulcsszavai az igényesség és az eredményesség.***

Munkatársainkkal közösen értékeljük a szervezet tevékenységeit, átgondoljuk a vezetőség felelősségét, a szervezet céljait, s az azok eléréséhez vezető utakat. Ebben a munkában legfőbb törekvésünk tevékenységeink folyamatos jobbá tétele és fejlesztése.

Munkatársaink fejlődése érdekében biztosítjuk a rendszeres továbbképzés lehetőségét, mindenkor szem előtt tartva az egyéni képzési igényeket és szükségleteket.

Minőségpolitikánk, és az azt megvalósító minőségirányítási rendszerünk alapja a partneri megelégedettség, ezért megbízóink és képzéseink résztvevőinek igényei, visszajelzései alapján folyamatosan változtatjuk, javítjuk tevékenységeinket.

Felnőttképzési programjainkat mindenkor megrendelőink elvárásai alapján, célra, személyre és szervezetre szabottan alakítjuk ki és valósítjuk meg, figyelembe véve a helyi, kistérségi és regionális sajátosságokat, lehetőségeket.

A Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezete elkötelezett a jogszabályi és szakmai követelmények teljesítése, a minőségirányítási rendszer, valamint a szakmai munka eredményességének folyamatos fejlesztése iránt. Ennek érdekében folyamatosan követjük szervezetünk életét, működését meghatározó szabályozásokat, körülményeket, s az évenkénti felülvizsgálat eredményei, tapasztalatai alapján aktualizáljuk minőségpolitikánkat, intézményi szervezeti stratégiát, minőségcéljainkat valamint teljes minőségirányítási rendszerünket.

## **Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működtetése**

Az ügyfélszolgálati tevékenység személyi és tárgyi feltételei megfelelnek a jogszabályi

előírásoknak. Ügyfélszolgálatunk mind telefonon, mind személyesen elérhető, felkereshető. Rendelkezünk a személyes tájékoztató megbeszélések, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel. Partnereinknek e-mailen is lehetősége nyílik kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 5 munkanapon belül válaszolunk.

Intézményünk gondoskodik róla, hogy írásbeli tájékoztató anyagaiban, hirdetéseiben, mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális ügyfelek számára jól érthető információk jelenjenek meg.

Intézményünk az engedéllyel rendelkező képző intézmények nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát a tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon folyamatosan használja, arról ügyfeleit tájékoztatja, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatójában, programfüzetében szerepelteti, és az ügyfelek által jól látható módon kifüggeszti. Intézményünk a felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóhoz, valamint a képzési programhoz való folyamatos hozzáférést biztosítja az ügyfelek, valamint az OKJ szerinti szakképesítések és egyéb szakmai képzések esetén az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképesítésért felelős miniszter részére.

Honlapunkon rendszeresen közzétesszük a képzési tevékenységére vonatkozó naprakész, objektív mennyiségi és minőségi információkat. Az adatfrissítésnek legkésőbb minden hónap 10. napjáig meg kell történnie. Az adatfrissítés felelőse a szakmai vezető.

Közvetlen elérhetőséget az alábbi ügyfélfogadási rend szerint biztosítunk megbízóink, és a képzések résztvevői számára. Az ügyfélfogadási rend elhelyezése valamennyi képzési helyszínen kötelező.

### **Elérhetőségek**

Cím

4400 Nyíregyháza, Malom út 3.

Telefon

42/504-640

Fax

42/310-498

E-mail

szabolcsszatmarberegmege@voroskereszt.hu

Web

www.szabolcsszatmarberegmege.voroskereszt.hu

### **Személyes ügyfél-fogadási idő**

hétfő

8.00-16.00

kedd

8.00-16.00

szerda

8.00-16.00

csütörtök

8.00-16.00

péntek

8.00-14.00

szombat

-

vasárnap

-

## **A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer**

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti (javaslatot tesz intézkedésre) az intézmény intézményvezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az intézményvezető dönt.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést a Minőségirányítási vezetőnek kell átadni. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket a Minőségirányítási vezetőnek kell nyilvántartania és elemeznie.

Szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi.

A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót. A tájékoztatás a képzésszervező feladata.

A képzések résztvevő számára lehetőséget biztosítunk panaszuk anonim benyújtására. A panaszbejelentés lehetőségével kapcsolatos információkról a képzésszervező ad tájékoztatást.