

## PROCEDURA

# Zgłaszania i rozpatrywania reklamacji uczestników usług rozwojowych

### 1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest:

1. Zapewnienie transparentnego i rzetelnego systemu przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji.
2. Zapewnienie wysokiej jakości usług rozwojowych zgodnie ze standardami PARP i Bazy Usług Rozwojowych.
3. Doskonalenie jakości świadczonych usług poprzez analizę zgłaszanych zastrzeżeń.
4. Ochrona praw uczestników usług rozwojowych.

### 2. Zakres stosowania

Procedura dotyczy wszystkich usług rozwojowych realizowanych przez MR GoFuture, w szczególności:

- szkoleń stacjonarnych,
- szkoleń online,
- warsztatów,
- doradztwa,
- coachingu,

niezależnie od źródła finansowania (w tym usług współfinansowanych ze środków publicznych).

### 3. Definicje

**Reklamacja** – zgłoszenie przez uczestnika zastrzeżeń dotyczących przebiegu, organizacji, jakości, poziomu merytorycznego lub zgodności usługi z opisem.

**Uczestnik** – osoba fizyczna korzystająca z usługi rozwojowej, niezależnie od formy finansowania.

**Rejestr reklamacji** – wewnętrzny dokument służący ewidencjonowaniu i monitorowaniu zgłoszeń.

#### 4. Zasady ogólne

1. Reklamacje mogą być składane w terminie do **7 dni kalendarzowych** od zakończenia usługi.
2. Reklamacje rozpatrywane są w terminie **do 14 dni kalendarzowych** od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.
3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji następuje w terminie **2 dni kalendarzowe**
4. Wszystkie zgłoszenia traktowane są z zachowaniem poufności.
5. Uczestnik nie ponosi żadnych kosztów związanych ze złożeniem reklamacji.

#### 5. Sposób zgłaszania reklamacji

Reklamację można złożyć:

##### a) Pisemnie

Na adres:  
MR GoFuture Michał Romanik  
ul. Melchiora Wańkowicza 1  
11-010 Barczewo

z dopiskiem: „**Reklamacja – szkolenie**”

##### b) Mailowo

Na adres: [michalromanik@mrgofuture.pl](mailto:michalromanik@mrgofuture.pl)  
Tytuł wiadomości: „**Reklamacja – szkolenie [nazwa usługi]**”

##### c) Formularzem reklamacyjnym ( załącznik )

W wersji papierowej udostępnionej przez firmę.

#### 6. Wymagana treść reklamacji

Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko uczestnika,
- nazwę usługi i datę realizacji,
- szczegółowy opis zastrzeżeń,
- oczekiwany sposób rozwiązania sprawy (jeśli dotyczy),
- dane kontaktowe do udzielenia odpowiedzi.

W przypadku braków formalnych firma może zwrócić się o ich uzupełnienie.

## 7. Tryb rozpatrywania reklamacji

1. Rejestracja zgłoszenia w **Rejestrze Reklamacji**.
2. Analiza zasadności reklamacji przez właściciela firmy lub wyznaczoną osobę.
3. W razie potrzeby:
  - kontakt z trenerem prowadzącym,
  - analiza dokumentacji usługi (program, ankiety ewaluacyjne, lista obecności).
4. Przygotowanie pisemnej odpowiedzi zawierającej:
  - stanowisko firmy,
  - uzasadnienie decyzji,
  - informację o ewentualnej rekompensacie.

Odpowiedź przekazywana jest drogą mailową lub pisemną.

## 8. Możliwe formy rozstrzygnięcia

W przypadku uznania reklamacji za zasadną możliwe jest:

- zwrot całości lub części opłaty,
- bezpłatny udział w ponownej edycji usługi,
- indywidualne konsultacje uzupełniające,

- przekazanie dodatkowych materiałów,
- inna forma uzgodniona z uczestnikiem.

## **9. Rejestr Reklamacji**

Każda reklamacja podlega wpisowi do Rejestru Reklamacji.

Rejestr zawiera co najmniej:

- numer reklamacji (format: REK/RRRR/NR),
- datę wpływu,
- dane usługi,
- przedmiot reklamacji,
- sposób rozpatrzenia,
- datę zamknięcia sprawy.

Dokumentacja przechowywana jest przez minimum 12 miesięcy, a w przypadku usług finansowanych ze środków publicznych – zgodnie z wymogami projektu.

## **10. Działania korygujące i doskonalące**

1. Analiza powtarzalności reklamacji (min. raz na 6 miesięcy).
2. Wdrożenie działań korygujących (np. zmiana programu, dodatkowe szkolenie trenera).
3. Aktualizacja dokumentów systemowych, jeśli jest to zasadne.

## **11. Ochrona danych osobowych**

Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dostęp do dokumentacji reklamacyjnej mają wyłącznie osoby upoważnione.