



Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej Izabela Krzyszycha
ul. Leyka 7, 10-690 Olsztyn

NIP: 7391054853 | REGON: 511427800

e-mail: isiakrzy@wp.pl | tel.: 600-483-146

1. Cel regulaminu

Regulamin określa zasady zgłaszania, przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Ośrodek, w tym usług mediacyjnych oraz psychologiczno-pedagogicznych.

Celem regulaminu jest zapewnienie wysokiego standardu obsługi klienta oraz transparentnego procesu rozwiązywania zgłoszeń.

2. Prawo do złożenia reklamacji

Każdy klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą:

- jakości świadczonych usług,
- sposobu obsługi klienta,
- naruszenia zasad etyki zawodowej,
- organizacji procesów świadczenia usług.

Reklamacja może być złożona:

- pisemnie na adres: Ośrodek, ul. Leyka 7, 10-690 Olsztyn,

- e-mailowo: isiakrzy@wp.pl,
 - telefonicznie: 600-483-146,
 - osobiście podczas wizyty.
-

3. Wymogi formalne

Reklamacja powinna zawierać:

- dane osoby zgłaszającej (imię i nazwisko, kontakt),
- opis usługi i datę świadczenia,
- uzasadnienie reklamacji,
- oczekiwania klienta względem rozwiązania sprawy (jeśli dotyczy).

Brak pełnych danych nie wstrzymuje rozpatrzenia, lecz może wydłużyć proces.

4. Termin odpowiedzi i sposób rozpatrzenia

1. Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania.
 2. Klient otrzymuje odpowiedź w formie pisemnej lub elektronicznej.
 3. W przypadku konieczności zebrania dodatkowych informacji termin może zostać wydłużony, o czym klient zostanie poinformowany.
 4. Po rozpatrzeniu reklamacji Ośrodek wdraża działania naprawcze, jeśli są zasadne.
-

5. Odwołanie

Klient ma prawo odwołać się od decyzji w ciągu 7 dni od otrzymania odpowiedzi.

Odwołanie rozpatrywane jest w terminie 14 dni roboczych.

6. Proces mediacyjny i polubowne rozwiązania

Jeżeli klient nie zgadza się z decyzją po rozpatrzeniu odwołania, może:

- skorzystać z wewnętrznego procesu mediacji,
- skierować sprawę do mediatora zewnętrznego,

- skorzystać z innych form polubownego rozwiązywania sporów.
-

7. Dodatkowe zasady postępowania z reklamacjami

7.1. Poufność

Wszystkie zgłoszenia reklamacyjne są traktowane jako poufne. Informacje o kliencie oraz zgłoszeniu nie są przekazywane osobom trzecim, z wyjątkiem przypadków wymaganych przepisami prawa lub za zgodą klienta.

7.2. Bezstronność

Reklamacje rozpatrywane są w sposób rzetelny, obiektywny i z zachowaniem standardów etycznych. W przypadku konfliktu interesów osoba rozpatrująca reklamację zostaje zmieniona.

7.3. Dokumentowanie i analiza

Każda reklamacja jest dokumentowana, w tym:

- data zgłoszenia,
- dane osoby zgłaszającej,
- opis sprawy,
- podjęte działania,
- wynik postępowania.

Ośrodek prowadzi rejestr reklamacji oraz analizuje zgłoszenia w celu identyfikacji obszarów wymagających poprawy.

7.4. Działania zapobiegawcze i korygujące

W przypadku uzasadnionych reklamacji podejmowane są działania w celu:

- usunięcia skutków zgłoszonego problemu,
 - zapobiegania ponownemu wystąpieniu podobnej sytuacji,
 - podnoszenia jakości usług poprzez szkolenia, modyfikację procedur, nadzór nad procesami.
-

8. Współpraca z klientem w procesie reklamacyjnym

Ośrodek dąży do tego, aby proces rozpatrywania reklamacji był oparty na:

- kulturze dialogu i zaufania,
- szacunku i otwartości,
- możliwości przedstawienia dodatkowych informacji przez klienta,
- proponowaniu rozwiązań satysfakcjonujących strony.

Jeśli jest to wskazane, Ośrodek może zaproponować spotkanie wyjaśniające lub mediację informacyjną dotyczącą procesu reklamacyjnego.

9. Przykładowe sposoby rozwiązania reklamacji

W zależności od charakteru reklamacji Ośrodek może zaproponować m.in.:

- dodatkowe konsultacje lub sesje mediacyjne,
- zmianę specjalisty,
- zwrot kosztów lub obniżenie opłaty,
- przeprosiny i wyjaśnienie sytuacji,
- przekazanie informacji o zmianach w organizacji pracy.

10. Informacja o dostępności regulaminu

Regulamin reklamacji jest dostępny:

- w siedzibie Ośrodka,
- na życzenie klienta drogą elektroniczną,
- w materiałach informacyjnych przekazywanych klientom.

11. Postanowienia końcowe

- Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania.
- Zmiany regulaminu mogą być wprowadzane w formie pisemnej i obowiązują od daty publikacji.
- W sprawach nieuregulowanych regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa.

Data wprowadzenia regulaminu: 30.10.2025

Zatwierdziła: Izabela Krzyszycha