



A panaszkezelés szabályozása

Ügyfeleink a panaszukat **szóban vagy írásban** közölhetik intézményünkkel, illetve az intézményünk megbízásából eljáró személlyel (különös tekintettel a felnőttképzési tevékenységben közreműködő oktatóra, képzésszervezőre).

Ügyfeleinket az ügyfélszolgálaton elhelyezett információs táblával és adatokkal tájékoztatjuk a panaszügyintézés helyéről (ha az nem egyezik meg a képzés megvalósításának helyszínével), a panaszkezelés módjáról, valamint ügyfélszolgálatunk elérhetőségeiről.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról és intézményünknek az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az ügyfél (panasztevő) neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- intézményünk nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panasztevő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat – amennyiben a dokumentálás a panasztétel során nem történt meg vagy a panasz felvevője a dokumentálást illetően bármilyen okból korlátozott – az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti a felnőttképző vezetőjének.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az intézményvezető dönt.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

SOPRONI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM

9400 Sopron, Virágoskert u. 7. ▪ Telefon: 99 311 916

E-mail: info@soproniszc.hu; felnottkepzes@soproniszc.hu

OM azonosító: 203051 ▪ PIR: 832133 ▪ Adószám: 15832135-2-08



Felnőttképző nyilvántartásba vételi száma: B/2020/000672, engedély száma: E/2020/000083

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben válaszoljuk meg és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé. (ha az EU közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik.). Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.

A panasz elutasítását a Képző indokolni köteles.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A Képzőnek vezetni kell a panaszkezelés dokumentációját. A vezetés feladata az esetekből a tanulságok levonása, megelőző intézkedések meghozatala.

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott, konkrét esetre történő észrevétel, beadvány, amelyet írásban vagy szóban az intézménybe kerül. A képzési folyamat egészében törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.

Panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembevételével helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kell kezdeményezni.

A képzésben résztvevőket a képzés indulásakor tájékoztatni kell a panaszkezelés rendjéről.

Az Ügyfélszolgálaton elérhetőnek kell lenni a Panaszkezelési dokumentumnak.

Sopron, 2020.09.01.



Kuntár Csaba
felnőttképzési szakmai vezető

SOPRONI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM

9400 Sopron, Virágoskert u. 7. ▪ Telefon: 99 311 916

E-mail: info@soproniszc.hu; felnőttkepzes@soproniszc.hu

OM azonosító: 203051 ▪ PIR: 832133 ▪ Adószám: 15832135-2-08



Felnőttképző nyilvántartásba vételi száma: B/2020/000672, engedély száma: E/2020/000083

1.sz. melléklet

PANASZLAP

Panaszlap sorszáma:

A tanfolyam megnevezése: _____

A tanfolyam ideje: _____

Panasztevő neve: _____

Panasztevő lakcíme: _____

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja: _____

A panasz részletes leírása: _____

A panaszos által bemutatott/csatolt iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

Kelt:, 20... hó nap.

panaszos aláírása

befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

felnőttképzési szakmai vezető
főigazgató

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a **Soproni Szakképzési Centrum** (9400 Sopron, Virágoskert utca 7., Tel.: 99/311-916, E-mail: info@soproniszc.hu) címére.

Panaszára 10 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!