**Ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer leírása**

## ügyfélszolgálati rendszer működtetése

Intézményünk ügyfélszolgálatának működési rendjét, félfogadási idejét úgy állapítottuk meg, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel ügyfeleinkre nézve.

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 1 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 részére.

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

### Elérhetőségek

|  |  |
| --- | --- |
| Cím | 4600 Kisvárda, Mártírok útja 8.  |
| Telefon | 06/45/488-031 |
| E-mail | szcentrumkisvarda@gmail.com |
| Web | [www.kisvardaiszc.hu](http://www.kisvardaiszc.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 | 8.00-13.30 |
| szombat | nincs ügyfélfogadás |
| vasárnap | nincs ügyfélfogadás |

## A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer

Ügyfeleinket az ügyfélszolgálaton, és képzési helyszíneinken a résztvevők számára is betekinthető módon elhelyezett ügyfélszolgálati tájékoztató és panaszkezelési szabályzat felhasználásával tájékoztatjuk:

* az ügyfélszolgálat címéről
* a panaszügyintézés helyéről (ha az nem egyezik meg a képzés megvalósításának helyszínével),
* a panaszkezelés módjáról, valamint
* a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatunk levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Tájékoztatásunk fogyasztói jogvita esetén kiterjed a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez, vagy a szolgáltatás jellegétől függően az ilyen jogkörrel felruházott hatósághoz való fordulás lehetőségére, az illetékes békéltető testület székhelyére (hatóság elérhetőségeire), telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatást nyomtatott formában és/vagy honlapunkon érhetik el ügyfeleink.

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

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.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben válaszoljuk meg és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé.

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 bármi okból korlátozott – az ügyféllel kapcsolatot tartó oktatásszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti azintézmény intézményvezetőjének. 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.

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely szervezethez vagy békéltető testülethez fordulhat. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes szervezet, intézmény 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.

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.

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