

MIR

VII. FEJEZET: A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját

verziószám: v3

A fejezetet jóváhagyta:

Név: **Bucsi Sándor**

Beosztás: **ügyvezető**

Hatályba léptetés dátuma: **2020. április 1.**

aláírás:



.....
ügyvezető

Módosítás esetén a módosított fejezetet verziószámmal, aláírással, dátummal kell ellátni, továbbá elektronikus tárolása is szükséges.

Az érvényét veszített papír alapú és elektronikus változat azonosításáról, elkülönítéséről gondoskodni kell.

TARTALOMJEGYZÉK

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK	3
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE.....	3
PANASZKEZELÉSI RENDSZER	4
KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK.....	5

Jogszabályi előírások

§ 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről

Fenti jogszabály előírja:

- a felnőttképzést folytató intézménynek ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszert kell működtetnie.

§ 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

§ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Fenti jogszabályok meghatározzák:

- a panaszkezelés általános irányelveit.

Ügyfélszolgálati rendszer, panaszügyintézés helye

A képzések iránt érdeklődő ügyfelek, jelentkezők, a megrendelők és a képzések résztvevői az alábbiak szerint vehetik igénybe akár személyesen is az ügyfélszolgálatot érdeklődés, illetve panaszügyintézés céljából:

Székhely:	7624 Pécs, Tiborc u. 30.	
Telephely (képzési helyszín):	Tisza-Gáz 2000 Kft, 6060 Tizsakécske, Damjanich u. 1.	
Ügyfélszolgálat címe:	6060 Tizsakécske, Damjanich u. 1.	
Levelezési cím:	7624 Pécs, Tiborc u. 30.	
Telefonszám:	06-30-3883030, 06-304208586	
Elektronikus levelezési cím:	bucsi.sandor@oktatasi-kozpont.hu , eperjesi.zsuzsa@t-online.hu	
Weblap cím:		
Ügyfélszolgálat idő	hétfő	-
	kedd	-
	szerda	9,00 – 16 h.
	csütörtök	9,00 – 16 h.
	péntek	9,00 – 13 h.
	szombat	9,00 – 13 h.
	vasárnap	-

Külső képzési helyszíneken az érdeklődők, jelentkezők, résztvevők tájékoztatást kapnak az esetleges egyéb ügyfélszolgálat elérhetőségéről, a panaszügyintézés helyéről.

Ügyfélfogadási időben minden érdeklődőnek lehetősége van szóbeli tájékoztatást kérni a képzéseket érintő valamennyi nyilvános tudnivalóról. Szórólapokat, írásbeli tájékoztatókat is az igénylők rendelkezésére bocsát az intézmény. Elektronikus megkeresés esetén az ügyfélszolgálat hasonló módon válaszol.

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény alapján engedélyezett képzések esetében a képzési programok a központi ügyfélszolgálaton tekinthetők meg.

Panaszkezelési rendszer

Az ügyfél a képző intézmény tevékenységével, mulasztásával, a képző intézmény érdekében eljáró személy tevékenységével, mulasztásával, magatartásával k304208586apcsolatos panaszát **szóban vagy írásban** közölheti az intézménnyel. (Az írásbeliség követelményének levél, távirat vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is 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 szóbeli panaszt

- Azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.
- Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról és 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 az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni (a panasz beérkezését követő harminc napon belül). A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az **írásbeli panaszt** az intézmény a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az intézmény indokolni köteles.

Az intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **öt évig köteles megőrizni**, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A **panasz elutasítása esetén** az intézmény köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/felügyeleti szerv eljárását kezdeményezheti:

Engedélyezett felnőttképzés esetén:

Pest Megyei Kormányhivatal Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály

Levelezési cím: 1437. Budapest, Pf.: 762

E-mail: felnottkepzes@pest.gov.hu

Telefon: (1) 210-9721

Egyéb, szabad szolgáltatásnyújtásként megvalósuló képzés esetén:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

ügyfélfogadás és a területi kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei:

www.nfh.hu

A panasz fogadására és a szóbeli panasz lehetőség szerinti azonnali kezelésére az intézmény minden munkatársa jogosult. A panasz beérkezése után - amennyiben írásban történő ügyintézés szükséges - a panaszt fogadó személy értesíti az intézményvezetőt, aki intézkedik a panasz kezeléséről vagy kijelöli a panasz kezeléséért felelős munkatársat. A kijelölt felelős beszámolási kötelezettséggel tartozik az intézményvezető felé a panasszal kapcsolatos ügyintézés minden fázisában.

Minden dokumentált panaszt, akár írásban, akár szóban érkezett, be kell vezetni a panaszkezelési nyilvántartásba. Felelős: a panaszt fogadó munkatárs.

Kapcsolódó dokumentumok

A MIR mellékletei közül:

- *Dokumentációs rendszer papír alapon és elektronikusan*
- *Adott év során teljesítendő feladatok, önértékeléshez, következő év tervezéséhez előkészítendő dokumentumok*

A MIR „Formanyomtatványok” c. mellékletei közül:

- *Panaszról felvett jegyzőkönyv*
- *Panaszkezelési nyilvántartás*