



## **Az Intézmény felnőttképzési szolgáltatásához kapcsolódó ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer**

### **Az ügyfélszolgálat:**

Az Intézmény székhelyén személyesen fogadja az érdeklődőket az ügyintéző (képzésért felelős vezető, adminisztrátor, oktató) és nyújt információt a képzési és szolgáltatási tevékenységekről. Az ügyfélszolgálat telefonon, levélben és e-mailben is elérhető. Ha speciális információra van szüksége az ügyfélnek, akkor személyes megbeszéléshez időpontot egyeztet vele az ügyintéző. Az ügyfélszolgálaton írásbeli tájékoztató, illetve jelentkezési lap található.

<b>Ügyfélszolgálati idő (július 1.-augusztus 20.)</b>	hétfő	8.00-16.00
	kedd	8.00-16.00
	szerda	8.00-16.00
	csütörtök	8.00-16.00
	péntek	8.00-16.00
	szombat	9.00-14.00

<b>Ügyfélszolgálati idő (január 1.-június 30., augusztus 21.-december 31.)</b>	hétfő	8.00-20.00
	kedd	8.00-20.00
	szerda	8.00-20.00
	csütörtök	8.00-20.00
	péntek	8.00-20.00
	szombat	9.00-14.00

### **Panaszkezelés:**

Panasz: szóban vagy írásban természetes vagy jogi személy, a képzési tevékenységgel kapcsolatos, nem szerződés szerinti teljesítéshez, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a képző intézmény nem a vele kötött szerződésnek, elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

Az ügyfél panaszát a következő módokon teheti meg:

- Szóban (személyesen vagy telefonon az ügyfélszolgálaton)
- Írásban (postai út vagy elektronikus levél, vagy az ügyfélszolgálaton elhelyezett panaszkönyvben)



## EGYÜD ÁRPÁD ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT ÉS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETOKTATÁSI INTÉZMÉNY

7400 Kaposvár, Csokonai u. 1. • Telefon: 82/512-229, 82/512-775 • Fax: 82/512-774  
E-mail: egyudmuvhaz@somogy.hu • www.egyud.somogy.hu

---

Az esetlegesen előforduló reklamációk kezelésre lehetőséget biztosítunk a képzés helyszínén és időpontjában, vagy utólagosan az ügyfélszolgálaton elhelyezett panaszkönyvben, melyet az igazgató rendszeresen ellenőriz. A panaszkezelés lehetőségéről és folyamatáról a képzés kezdetekor az oktató nyújt szóbeli tájékoztatást. A képzésről szóló írásbeli tájékoztató tartalmaz a panaszkezelés eljárására vonatkozóan információkat. Amennyiben a résztvevők panasszal kívánnak élni, a képzés helyszínén közvetlenül az oktatóhoz fordulhatnak (pl. hiányos képzési anyag). Ha az oktatónak módjában áll a sérelmet kivizsgálni, illetve orvosolni, a képzést követő beszámolójában jeleznie kell a felmerült problémát. Az igazgató elvégzi a panasz kivizsgálását (jogosságát, helyesbítését), a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedésről írásban értesíti a panasztevőt. A panaszkönyvet a hozzácsatolt mellékletekkel együtt 5 évig kötelező megőrizni.

A panasz felvételét az Intézmény munkatársa végzi el (oktató, képzésért felelős vezető). A panaszt felvevő személy saját hatáskörében – amennyiben ez lehetséges – kísérletet tesz a panasz okának elhárítására. A szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokról nem kell jegyzőkönyvet felvenni. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről és körülményeiről tájékoztatja az Igazgatót. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal is kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell, és másolatát is csatolni kell a panasz leírásához, a panaszkönyvhöz.

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 2-3 napot ne haladja meg. Panasz elutasítása esetén az ügyfél tájékoztatásának legfeljebb 15 napon belül meg kell történnie.

Jogos panasz rendezését és az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, az ügyfelet a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszlevélben az ügyfél által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. Amennyiben az ügyfél kérelme elutasításra kerül, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell.

Kompenzációs lehetőségek:

- Tandíj részének vagy egészének visszafizetése
- Későbbi tanfolyam árából kedvezmény
- Következő részletből kedvezmény

Kaposvár, 2010. július 2.

Horváth Gáborné  
igazgató