

Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

1) Általános rendelkezések

Jelen szabályzat célja, hogy a Budai Rajziskola – Alapfokú Művészeti Képző és Szakgimnázium (továbbiakban Képző intézmény) funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes panaszkezelési szabályozás valósuljon meg a Képző intézmény egész területén. A képzésben részt vevők és érdeklődők eredményesen tudjanak panaszt tenni az Képző intézmény tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban.

A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentáljuk, elemezzük, és javító intézkedéseket fogalmazunk meg.

A Képző intézmény a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé.

- Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:

Ekkor a panaszos célja az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válasza nem tart igényt.

- Hivatalos panaszkezelési eljárás:

Ebben az esetben a panaszos hivatalos választ igényel az Képző intézmény részéről. Ekkor nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben az intézményvezető válaszával zárul.

Az Képző intézmény minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

2) Ügyfélszolgálati rendszer működése

A Budai Rajziskola ügyfélszolgálatának működési rendjét, félfogadási idejét úgy állapította meg, hogy a titkárság/ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel partnereinkre 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. A képzésünk iránt érdeklődőknek e-mailen is lehetősége nyílik kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 1 munkanapon belül válaszolunk.

Az intézmény gondoskodik róla, hogy írásbeli tájékoztató anyagaiban, hirdetéseiben, mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális ügyfelek (érdeklődők) számára jól érthető információk jelenjenek meg.

A Budai Rajziskola 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 az érdeklődőket tájékoztatja, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatóiban, programfüzetében szerepelteti. Az intézmény, a felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóihoz, valamint a képzési programjához való folyamatos hozzáférést biztosítja a képzésben résztvevők, valamint az OKJ szerinti szakképesítések és egyéb

szakmai képzések esetén az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképesítésért felelős miniszter részére.

Közvetlen elérhetőséget az alábbi ügyfélfogadási rend szerint biztosítunk a képzés résztvevői számára.

Elérhetőségek	
Név	Budai Rajziskola – Alapfokú Művészeti Iskola és Szakgimnázium
Cím	1123 Budapest, Alkotás utca 45.
Telefon	(1) 355-0341, (1) 214-6241
E-mail	budairajziskola@t-online.hu
Web	www.budairajziskola.hu

hétfő	10 – 18 óra
kedd	10 – 18 óra
szerda	10 – 18 óra
csütörtök	10 – 18 óra
péntek	10 – 18 óra
szombat	10 – 14 óra
vasárnap	-

3) Panaszkezelési rendszer

A Képző intézmény intézményvezetője a panaszkezelési szabályzatot évente átnézi és amennyiben szükséges aktualizálja és gondoskodik arról, hogy a képzésben résztvevők számára is hozzáférhető legyen, a képzés megkezdése előtt.

A képzésben résztvevőket a titkárságon személyesen és telefonon, illetve honlapunkon keresztül tájékoztatjuk intézményünk

- székhelyéről;
- a panaszügyintézés pontos helyéről;
- a panaszkezelés módjáról, valamint;
- a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatunk levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

A panaszkezelés általános szabályai

A panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeljük.

Az Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat magában foglalja:

- a panasz kivizsgálását;
- a panasz megszüntetésére kezdeményezett intézkedést;
- a panasztevő tájékoztatását;
- a panasztevőtől érkezett visszajelzést és a panaszkezelési ügyletekről vezetett nyilvántartást.

A panasz kezelése – hivatalos panaszkezelési eljárás

A képzésben résztvevők a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik az intézménnyel, illetve az intézményünk megbízásából eljáró személlyel (különös tekintettel a felnőttképzési tevékenységben közreműködő tanárra, oktatási titkárra).

A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.

Az írásban benyújtott panaszt a Képző intézmény vezetője, távollétében a helyettese vizsgálja ki. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a panaszfelvételi űrlap, illetve a jegyzőkönyv szabályos kitöltésével és aláírásával kezdeményezhető.

Írásbeli panasz

Az intézményhez beérkezett írásbeli panasz a beérkezést követően azonnal, de legkésőbb beérkezést követő munkanapon továbbításra kerül a panasz kivizsgálására jogosult felé.

Panaszfelvételi űrlapon (1. sz. melléklet) benyújtott írásbeli panaszra, a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemi választ ad az intézmény és intézkedik annak közléséről a panasztevő felé.

Szóbeli panasz

Az intézményhez beérkezett szóbeli panaszról – amennyiben a panaszos kéri – jegyzőkönyv készül. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz egyedi azonosítószámot kap.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek (2. sz. melléklet) 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;
- az intézmény 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.

A Képző intézmény munkatársa által kitöltött jegyzőkönyvet, az elkészültét követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A Képző intézmény, a panasztevő kérésére a jegyzőkönyvet szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos megteheti észrevételeit, az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, a jegyzőkönyv hitelessé válik.

Az intézményvezető – a témáért felelős vagy a panaszban érintett munkatárs meghallgatásával – a panasz okait kivizsgálja, megállapítja a felelősöket és intézkedik, hogy a panaszt orvosolja, illetve, hogy annak okát megszüntesse.

Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul, a panasz okát meg kell szüntetni, az okozott sérelmet orvosolni kell, melyről a panaszost az intézményvezető tájékoztatja. Amennyiben a panasz alaptalan, arról a panasztevőt írásban tájékoztatja. A Képző intézmény a panasz elutasítását minden esetben indokolja is.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői – amennyiben a dokumentálás, a panasztétel során nem történt meg, vagy a panasz felvevője a dokumentálást illetően bármi okból korlátozott – a résztvevővel kapcsolatot tartó munkatárs dokumentálja, majd döntésre előkészíti az intézmény vezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az intézményvezető dönt.

A panaszról beküldött űrlapot vagy a felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig őrzí az intézmény, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja.

A panasz elutasítása esetén a panasztevő írásban tájékoztatást kap arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

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

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

Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

A Képző intézmény a beérkező hivatalos panaszokról, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet a titkárságon, amely tartalmazza:

- a panaszfelvételi űrlapot, jegyzőkönyvet;
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést;
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A Képző intézmény minden panasz után értékelő megbeszélést szervez, és amennyiben szükséges és lehetséges, javító intézkedéseket hoz a panaszok megismétlődésének megakadályozására. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

Zárórendelkezés

A Képző intézmény az Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzatot honlapján elérhetővé teszi. Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzat 2017. október 18-án lép életbe.

Lázár Zsuzsa s.k.
intézményvezető

Mellékletek: 1. sz. melléklet Panaszfelvételi űrlap
2. sz. melléklet Jegyzőkönyv

1. sz. melléklet

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panasztevő adatai:

Név:

Cím:

Telefonszám: E-mail:

A panasz részletes leírása:

.....

.....

A csatolt dokumentumok megnevezése:

Kelt:

Aláírás:

A képző intézmény tölti ki		Ikt. sz.:
Az intézkedő neve:		
Továbbítva:		
Kezelésének módja, teljesítésének határideje:		

A panaszkezelés végrehajtását ellenőrző neve, aláírása:	
Tájékoztató levél megküldésének iktató száma, dátuma:	

2. sz. melléklet

A jegyzőkönyv másolatot a panasztevőnek a képző intézmény köteles átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a vállalkozás a fogyasztó részére megküldeni, és 5 évig megőrizni.

JEGYZŐKÖNYV**a képzésben részt vevő szóbeli panaszáról****a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján**

Fogyasztó neve:	Fogyasztó lakcíme, elérhetősége:
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:	
A fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):	
A panasz egyedi azonosítószáma ¹ :	

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje:

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A fogyasztó aláírása²

¹ A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén.

² A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével.