

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 a Képző intézmény tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban.

A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentáljuk, elemezzük, és javító intézkedéseket fogalmazunk meg. Képző intézmény a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé.

- Nem hivatalos panaszkezelési eljárás: a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogással éljen valamely szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra nem tart igényt.
- Hivatalos panaszkezelési eljárás: a panaszos hivatalos választ igényel az Képző intézmény részéről. A hivatalos panaszkezelést nyilvántartásba kerül. A panaszkezelés az intézményvezető válaszával zárul.

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. Az érdeklődőknek e-mailen keresztül is lehetőségük van kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 1 munkanapon belül válaszolunk.

Képző intézmény gondoskodik róla, hogy írásbeli tájékoztató anyagaiban, hirdetéseiben mindig aktuális és egyértelmű, az 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.

Képző intézmény a felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóihoz, valamint a képzési programjához való folyamatos hozzáférést biztosítja a képzésben résztvevők számára.

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

Elérhetőségek	
Név	Budai Rajziskola – Alapfokú Művészeti Iskola és Szakgimnázium
Cím	1123 Budapest, Alkotás utca 45.
Telefon	+36 1 355 0341
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	minden hónap első szombatján 10-14 óráig
vasárnap	-

3) Panaszkezelési rendszer

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 tájékoztatja az intézmény:

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

3.1) A panaszkezelés általános szabályai

Képző intézmény a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

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.

3.2) A panasz kezelése – hivatalos panaszkezelési eljárás

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

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.

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

Írásbeli panasz

Az intézményhez beérkezett írásbeli panasz a beérkezést követően azonnal, de legkésőbb a 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.

Képző intézmény a munkatársa által kitöltött jegyzőkönyvet az elkészültét követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. 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.

A Képző intézmény vezetője – 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 Képző intézmény a panasz okát haladéktalanul megszünteti, az okozott sérelmet orvosolja, amelyről a panaszost tájékoztatja. Amennyiben a panasz alaptalan, arról a panasztevőt írásban tájékoztatja. A Képző intézmény a panasz elutasítását minden esetben indokolja is.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői panaszt – 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 a Képző intézmény vezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az igazgató dönt.

Képző intézmény a panaszról beküldött űrlapot vagy a felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig őrzi, 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 megnevezését, 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.

3.3) Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

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.

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.

4) Zárórendelkezés

Képző intézmény az Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzatot honlapján elérhetővé teszi. Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek, azokat elfogadták.

A jelen szabályzat 2024. január 1-én lép életbe és visszavonásig érvényes.

Budapest, 2023. november 22.

Lázár Zsuzsa
igazgató

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP (írásbeli)

A panasztevő adatai:

Név:

Cím:

Telefonszám: E-mail:

A panasz részletes leírása:

.....

.....

.....

.....

A csatolt dokumentumok megnevezése:

Kelt:

Aláírás:

A képző intézmény tölti ki		A panasz egyedi azonosítószáma:
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 másolatát, Képző intézmény a panasztevőnek köteles átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet, Képző intézmény az érdemi válasszal együtt köteles a panasztevő részére megküldeni és 5 évig megőrizni.

JEGYZŐKÖNYV**a résztvevő 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 neve és aláírása.....
A résztvevő aláírása²¹ A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén² A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével