

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII törvény (Fktv.) szerinti

BEJELENTÉSHEZ KÖTÖTT FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGHEZ

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK

A 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól és a 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről Fenti jogszabályok meghatározzák a panaszkezelés általános irányelveit.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási ideje úgy került megállapításra, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel ügyfelekre nézve.

Az ügyfélszolgálati tevékenység személyi és tárgyi feltételei megfelelnek a jogszabályi előírásoknak. Az Ügyfélszolgálat mind telefonon, mind személyesen elérhető, felkereshető. Rendelkezésre állnak a személyes tájékoztató megbeszélések, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel. A partnereknek e-mailen is lehetősége nyílik kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 5 munkanapon belül válaszolunk.

Az írásbeli tájékoztató anyagokban, hirdetésekben, mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális ügyfelek számára jól érthető információk kerülnek megjelenítésre.

A felnőttképzési államigazgatási szerv (Pest Megyei Kormányhivatal) nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számot a tevékenység gyakorlása során használt képzési dokumentációban, valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon folyamatosan feltüntetésre kerül, arról ügyfelek tájékoztatást kapnak, a felnőttképzési tevékenységről közreadott írásos tájékoztatóban és az ügyfelek számára jól látható módon kifüggesztésre kerül.

Közvetlen elérhetőséget az alábbi ügyfélfogadási rend szerint kerül biztosításra a képzések iránt érdeklődők, illetve a képzések résztvevői számára.

1.1. Elérhetőségek	
Cím	6726 Szeged, Derkovits fasor 14.
Telefon	62/420-132
Email	info@omipont.hu
Web	omipont.hu

1.2. Személyes ügyfél-fogadási idő	
Hétfő	8.00 – 15.00
Kedd	8.00 – 15.00
Szerda	8.00 – 15.00
Csütörtök	8.00 – 15.00
Péntek	8.00 – 12.00
Szombat	nincs ügyfélfogadás

Vasárnap	nincs ügyfélfogadás
----------	---------------------

PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Ügyfeleinket az ügyfélszolgálaton, valamint az omipont.hu honlapon elhelyezett adatokkal tájékoztatjuk az OMI Pont Kft.

- székhelyéről,
- 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.

Tájékoztatás 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 a honlapon érhetik el ügyfelek.

Ügyfeleink a panaszukat írásban közölhetik, a képzésszervezőhöz érkezett személyes panaszbejelentést írásban kell rögzíteni a rendelkezésre bocsátott Panaszbejelentő lapon. A beérkező panaszokra, jellegüktől függően lehetőleg azonnal, de legkésőbb 30 napon belül írásban kell válaszolni.

A képzésekkel összefüggésben a képzések ideje alatt keletkező szóbeli panaszt az oktatónak, képzésszervezőnek/projekt munkatárnak lehetőség szerint azonnal és helyben meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, abban az esetben a panaszt a Panaszbejelentő lapon rögzíteni kell, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni.

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,
- 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.

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 képzésszervező/projektmunkatárs dokumentálja, majd döntésre előkészíti a szakmai vezető/projektvezető részére. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről a titkár dönt.

A Panaszbejelentő lapot és a válasz másolati példányát öt évig őrzésre kerül, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatásra kerül.

A panasz elutasítása esetén ügyfelet írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve 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.

Felnőttképző illetékességébe tartozó testület:

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-549-392

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

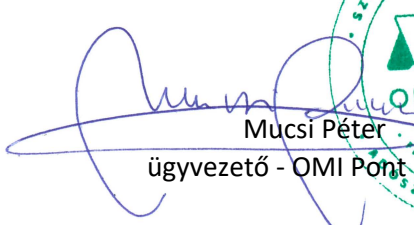
<https://www.bekeltetes-csongrad.hu/eljaras-inditasa/>

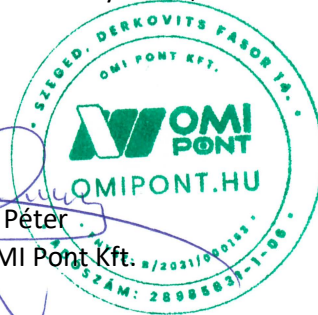
és/vagy Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) 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 kezdeményezhető.

Szeged, 2025. január 15.


Muci Péter
ügyvezető - OMI Pont Kft.



PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV

A panasztevő neve:

A panasztevő lakcíme:.....

Képzés megnevezése:.....

Képzés csoport azonosítója:.....

A panasz előterjesztésének

helye:.....

ideje:.....

módja:.....

A panasz részletes leírása:

.....

.....

.....

A panasztevő 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 aláírása:

aláírás

A panasztevő aláírása (a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével):

.....

aláírás

A jegyzőkönyv felvételének

helye:.....

ideje:.....

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma: