



Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum

OM azonosító: 035269 | Telefon: +36-1-413-3710 | Adószám: 15823175-2-42
E-mail: kmaszc@kmaszc.hu | Cím: 1062 Budapest, Andrássy út 63-65.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Érvénybe lép: 2021. 02.01.

Előkészítette:

Komoriné Zorkóczy Aranka
szakmai vezető

Jóváhagyta:

Molnár Zoltán
főigazgató

VÁLTOZÁS NYOMONKÖVETŐ LAP

Panaszkezelési szabályzat		
Kiadás száma	Kiadás dátuma	Létrehozás oka
1.	2021.02.01.	Felnőttképzési tevékenység megkezdése

1. AZ INTÉZMÉNY ADATAI

Az intézmény neve:	Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum
Az intézmény székhelye:	1062 Budapest, Andrássy út 63-65.
Az intézmény adószáma:	15823175-2-42
Az intézmény cégjegyzék száma:	-
Az intézmény OM azonosítója (amennyiben van):	035269
Az intézmény felnőttképzési nyilvántartási száma:	E/2021/000028
Az intézmény központi telefonszáma:	+36-1-413-3710
Az intézmény központi e-mail címe:	felnottkepzes@kmaszc.hu
Az intézmény honlapja:	http://www.kmaszc.hu
Képviselőre jogosult neve:	Földesi Gyula, kancellár
Szakmai vezető neve:	Komoriné Zorkóczy Aranka

Jogszabályi háttér

- A szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény,
- A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

1. Az eljárási rend célja

Jelen dokumentum általános célja, hogy a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum felnőttképzési tevékenységére beérkező panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és intézkedések rendje biztosítsa a probléma rendezésének menetét.

A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink panaszukat egyszerűen és hatékonyan juttathassák el a Centrum részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldást.

2. Alapelvek

Működésünk alapkövetelménye Ügyfeleink problémáinak gyors kivizsgálása és a feltárt hibák érdemi megoldása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. A panaszkezelésnek minden esetben gyorsnak, érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát, hogy ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni lehessen. A panaszkezelési eljárás titoktartási követelmények hatálya alá tartozik, mely a panaszos félre (Ügyfél) és a panasz tárgyára vonatkozik.

A beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, gyors válaszadásra törekszünk, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. Fogalmi meghatározások

Panasz: a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum felnőttképzési tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden olyan bejelentés, amelyben a Centrum eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelműen meghatározható igényt fogalmaz meg az Ügyfél.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Centrumtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, továbbá ha az egyedi kérelem vagy bejelentés a panaszt érintő rendelkezéssel vagy szabályozással ellentétes.

Hivatalosan benyújtott panasznak az tekinthető, amiről panaszbejelentő lap került felvételre.

Ügyfél (panaszos): az a természetes személy (vagy törvényes képviselője), aki a Centrum szolgáltatását igénybe veszi és ezzel kapcsolatosan problémát észlel, panaszt tesz.

4. A szabályzat elérhetősége

Jelen dokumentumot a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum ügyfélfogadási helyén, és honlapján is elérhetővé, illetve közzé teszi.

5. Panaszkezelés menete

5.1 Panaszbejelentés módja

Az igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- Szóbeli panasz: személyesen vagy telefonon
- Írásbeli panasz: személyesen vagy más megbízott által átadott irat útján, postai úton, levélben, elektronikus levélben történhet, melyet a Panaszbejelentő űrlapot kitöltve kell megtenni.

A Panaszbejelentő űrlap letölthető a www.kmaszc.hu honlapról vagy átvehető személyesen a Centrum székhelyén.

A panasz felvevő lehet a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum bármely munkatársa vagy a képzésben résztvevő, a Centrummal szerződésben álló személy.

5.2 Panasz kivizsgálása

5.2.1 Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint megoldásra törekszik. Ha sikerül azonnal orvosolni a problémát, akkor nem kerül rögzítésre.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Centrum a panaszról az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

5.2.2 Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését / intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 munkanapon belül írásban, postai vagy elektronikus úton megküldi az Ügyfél részére. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Centrumnak kiegészítő információkra, dokumentumokra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az eljárást a hiányok pótlásáig nem lehet folytatni.

A Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. A Centrum panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni, melyet a Centrum az Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatában is rögzít.

6. Panaszkezelés folyamata

A panasz benyújtását követően a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára és visszajelzést kap az Ügyfél. A panasz regisztrációja után megkezdődik az ügy kivizsgálása. A Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum felelős a panasz jóváhagyásához szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért.

A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, esetlegesen szakvélemény beszerzésére. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ, dokumentum rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra. A döntés meghozatalában, felülvizsgálatában, jóváhagyásában olyan személyeknek kell részt venni, akik korábban nem voltak kapcsolatban a panasz tárgyával.

6.1 A döntés kimenetei

- Panasz elfogadása
- Panasz részbeni elfogadása
- Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi írásos formában, melyben a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum hivatalos értesítést küld az Ügyfélnek a lezárásról és a végeredményről.

7. Szükséges intézkedések meghozatala

Minden panasszal kapcsolatos eljárás után a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum a panaszt kivizsgálja és a megfelelő helyesbítő intézkedéseket megteszi, a továbbiakban beépíti működésébe.

8. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

Amennyiben a panaszkezelés nem jár az Ügyfél számára kielégítő eredménnyel a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a fő szabály az, hogy az eljárásra az Ügyfél fogyasztói minőségében lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, tehát fogyasztóként választhat, hogy melyik békéltető testülethez fordul. A fogyasztó kérelme alapján illetékes a szerződés teljesítésének helye vagy a vitában érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület is.

A Közép-magyarországi Agrárszakképzési Centrum működési helye alapján a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testülete az illetékes.

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. telefon: +36 1 488 2131

e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu,

weboldal: <https://bekeltet.bkik.hu/>