

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Elérhetőségek

| | |
|-----------|--|
| Székhely: | Emberképzés Kft. 9700 Szombathely, Kötő u. 37. |
| Telefon | 20/4737-237 |
| E-mail | andrea.emberkepzes@gmail.com |
| Web | http://www.emberkepzes.hu |

Személyes ügyfélfogadási idő: hétfő-péntek 8.00-16.00 h

FELNŐTTKÉPZÉST KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK

- Képzési szükségletek felmérése és a képzési tanácsadás
- Előzetesen megszerzett tudás felmérése
- Pályaorientációs és pályakorrekciós tanácsadás

PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Ügyfeleinket az ügyfélszolgálaton elhelyezett információs táblával és adatokkal tájékoztatjuk intézményünk 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. Tájékoztatásunk 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, internetes elérhetőségére és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatást nyomtatott formában és/vagy honlapunkon érhetik el ügyfeleink.

Ügyfeleink a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik intézményünkkel, illetve az intézményünk megbízásából eljáró személlyel (különös tekintettel a felnőttképzési tevékenységben közreműködő oktatóra, képzési koordinátorra). A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról és intézményünknek az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldeni. Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban, érdemben válaszoljuk meg és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el.

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, intézményünk 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 munkatársunk dokumentálja, majd döntésre előkészíti az intézmény ügyvezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az ügyvezető dönt. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket 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.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (e-mail) vagy telefax 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 kell kezdeményezni.