

LEONARDO MÉDIA AKADÉMIA

Gimnázium és Szakgimnázium

4400 Nyíregyháza, Báthory u. 5.

OM azonosító: 200779 Engedélyszám: E-001110/2015

Mobil: +3630/7249809

E-mail: kepzes.leonardo@gmail.com

Honlap: www.mediaakademia.hu

MIR VII. FEJEZET: A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját

MIR

VII. FEJEZET: A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját

Hatályba léptetés dátuma: 2018.07.17.

Módosítás esetén a módosított fejezetet verziószámmal, aláírással, dátummal kell ellátni, továbbá elektronikus tárolása is szükséges.

Az érvényét veszített papír alapú és elektronikus változat azonosításáról, elkülönítéséről gondoskodni kell.

TARTALOMJEGYZÉK

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK	2
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE	2
PANASZKEZELÉSI RENDSZER	4
KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK	5

LEONARDO MÉDIA AKADEMIA

Gimnázium és Szakgimnázium

4400 Nyíregyháza, Báthory u. 5.

OM azonosító: 200779 Engedélyszám: E-001110/2015

Mobil: +3630/7249809

E-mail: kepzes.leonardo@gmail.com

Honlap: www.mediaakademia.hu

MIR VII. FEJEZET: A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját

Jogszabályi előírások

§ 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről

Fenti jogszabály előírja:

- a felnőttképzést folytató intézménynek ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszert kell működtetnie.

§ 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

§ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Fenti jogszabályok meghatározzák:

- a panaszkezelés általános irányelveit.

Ügyfélszolgálati rendszer, panaszügyintézés helye

A képzések iránt érdeklődő ügyfelek, jelentkezők, a megrendelők és a képzések résztvevői az alábbiak szerint vehetik igénybe akár személyesen is az ügyfélszolgálatot érdeklődés, illetve panaszügyintézés céljából:

Székhely:	4400 Nyíregyháza, Báthory u. 5.	
Ügyfélszolgálat címe:	4400 Nyíregyháza, Báthory u. 5.	
Levelezési cím:	4400 Nyíregyháza, Báthory u. 5.	
Telefonszám:	30/7249809	
Fax:	-----	
Elektronikus levelezési cím:	kepzes.leonardo@gmail.com	
Weblap cím:	www.mediaakademia.hu	
Ügyfélszolgálat idő	hétfő	8.00-16.00
	kedd	8.00-16.00
	szerda	8.00-16.00
	csütörtök	8.00-16.00
	péntek	8.00-16.00
	szombat	zárva
	vasárnap	zárva

LEONARDO MÉDIA AKADÉMIA

Gimnázium és Szakgimnázium

4400 Nyíregyháza, Báthory u. 5.

OM azonosító: 200779 Engedélyszám: E-001110/2015

Mobil: +3630/7249809

E-mail: kepzes.leonardo@gmail.com

Honlap: www.mediaakademia.hu

MIR VII. FEJEZET: A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját

Külső képzési helyszíneken az érdeklődők, jelentkezők, résztvevők kiértékelést kapnak az esetleges egyéb ügyfélszolgálat elérhetőségéről, a panaszügyintézés helyéről.

Ügyfélfogadási időben minden érdeklődőnek lehetősége van szóbeli tájékoztatást kérni a képzéseket érintő valamennyi nyilvános tudnivalóról. Szórolapokat, írásbeli tájékoztatókat is az igénylők rendelkezésére bocsát az intézmény. Elektronikus megkeresés esetén az ügyfélszolgálat hasonló módon válaszol.

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény alapján engedélyezett képzések esetében a képzési programok a központi ügyfélszolgálaton tekinthetők meg.

LEONARDO MÉDIA AKADEÉMIA

Gimnázium és Szakgimnázium

4400 Nyíregyháza, Báthory u. 5.

OM azonosító: 200779 Engedélyszám: E-001110/2015

Mobil: +3630/7249809

E-mail: kepzes.leonardo@gmail.com

Honlap: www.mediaakademia.hu

MIR VII. FEJEZET: A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját

Panaszkezelési rendszer

Az ügyfél a képző intézmény tevékenységével, mulasztásával, a képző intézmény érdekében eljáró személy tevékenységével, mulasztásával, magatartásával kapcsolatos panaszát **szóban vagy írásban** közölheti az intézménnyel. (Az írásbeliség követelményének levél, távirat vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is 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.)

A szóbeli panaszt

- Azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.
- Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról és 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 az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni (a panasz beérkezését követő harminc napon belül). A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az **írásbeli panaszt** az intézmény a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az intézmény indokolni köteles.

Az intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **öt évig köteles megőrizni**, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A **panasz elutasítása esetén** az intézmény köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/békéltető testület eljárását kezdeményezheti (az írásos tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy a képző intézmény a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást):

LEONARDO MÉDIA AKADEÉMIA

Gimnázium és Szakgimnázium

4400 Nyíregyháza, Báthory u. 5.

OM azonosító: 200779 Engedélyszám: E-001110/2015

Mobil: +3630/7249809

E-mail: kepzes.leonardo@gmail.com

Honlap: www.mediaakademia.hu

MIR VII. FEJEZET: A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját

Engedélyezett felnőttképzés esetén:

Pest Megyei Kormányhivatal

cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7., levelezési cím: 1437 Budapest, Pf.: 762

telefon: (1) 210-9722

e-mail: felnottkepzes@pest.gov.hu

Engedélyezett felnőttképzés és egyéb, szabad szolgáltatásnyújtásként megvalósuló képzés esetén:

Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület

A békéltető testület székhelye, telefonos és internetes elérhetősége, levelezési címe:

Szabolcs-Szatmár Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 4400, Nyíregyháza Széchenyi utca 2.

Telefon: +36-42-420-180

Fax: +36-42-420-180

E-mail: bekelteto@szabkam.hu

A panasz fogadására és a szóbeli panasz lehetőség szerinti azonnali kezelésére az intézmény minden munkatársa jogosult. A panasz beérkezése után - amennyiben írásban történő ügyintézés szükséges - a panaszt fogadó személy értesíti az intézményvezetőt, aki intézkedik a panasz kezeléséről vagy kijelöli a panasz kezeléséért felelős munkatársat. A kijelölt felelős beszámolási kötelezettséggel tartozik az intézményvezető felé a panasszal kapcsolatos ügyintézés minden fázisában.

Minden dokumentált panaszt, akár írásban, akár szóban érkezett, be kell vezetni a panaszkezelési nyilvántartásba. Felelős: a panaszt fogadó munkatárs.

Kapcsolódó dokumentumok

A MIR mellékletei közül:

- Dokumentációs rendszer papír alapon és elektronikusan
- Adott év során teljesítendő feladatok, önértékeléshez, következő év tervezéséhez előkészítendő dokumentumok

A MIR „Formanyomtatványok” c. mellékletei közül:

- Panaszról felvett jegyzőkönyv
- Panaszkezelési nyilvántartás