

Felnőttképzéshez kapcsolódó ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer

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.

A **szóbeli panaszt** intézményünk munkatársa azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

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 jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadja,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén pedig, legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldjük (a panasz beérkezését követő harminc napon belül).

Az **írásbeli panaszt** az intézmény a beérkezését követően harminc napon belül, írásban válaszol meg, melyben közli intézkedését. Panaszt elutasító álláspont esetén az intézmény megindokolja döntését.

Panasz elutasítása esetén az intézmény az ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/felügyeleti szerveknél eljárását kezdeményezhet:

| Bejelentés alapján végzett felnőttképzés esetén | |
|--|--|
| <i>Felügyeleti hatóság a felnőttképzés tekintetében:</i> Pest Megyei Kormányhivatal Cím: Budapest, Kálvin tér 7. Telefon: +36-1/210-9722 E-mail: felnottkepzes@pest.gov.hu | <i>Fogyasztóvédelem tekintetében:</i> Szabolcs – Szatmár – Bereg Vármegyei Kormányhivatal közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefon: 06/42-500 - 694 E-mail: fogysztovedelem@szabolcs.gov.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 panasz, akár írásban, akár szóban érkezett, bevezetésre kerül a panaszkezelési nyilvántartásba. *Felelős:* a panaszt fogadó munkatárs.

Ügyfélszolgálati rendszer, panaszügyintézés helye

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

| | |
|-------------------------------------|--|
| Székhely: | 4400 Nyíregyháza, Szabadság tér 9. |
| Ügyfélszolgálat címe: | 4400 Nyíregyháza, Szabadság tér 9. 2. emelet (203. szoba) |
| Levelezési cím: | 4400 Nyíregyháza, Szabadság tér 9. |
| Telefonszám: | 06-42/411-822 |
| Elektronikus levelezési cím: | felnottkepzes@vmkk.hu |
| Weblap cím: | www.vmkk.hu |
| | Hétfő 09:00 – 15:00 |
| | Kedd 09:00 – 15:00 |
| Ügyfélszolgálat idő | Szerda 09:00 – 15:00 |
| | Csütörtök 09:00 – 15:00 |
| | Péntek 09:00 – 15:00 |