



Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat leírása

A felnőttképzés iránt érdeklődők, valamint a képzésben részt vevő érdeklődők számára az alábbi helyszínen és időpontokban ügyfélszolgálatot működtetünk:

Fióktelep: 4024 Debrecen, Haláp utca 2.

Levelezési/postacím: 4024 Debrecen, Haláp utca 2.

Telefonszáma(i): +36 20 3467869/ +36-20-9378215

E-mail címe: info@oktatobazis.hu

Honlapja: <http://oktatobazis.hu/>

Ügyfélszolgálat nyitva tartásának ideje:

hétfőtől csütörtökig, 8-16 óráig, péntek 8-12 óráig.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje biztosítsa a problémarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

1.1. Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák érdemi orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A panaszkezelésnek gyorsnak, érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni lehessen.

A panaszkezelés során az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos partneri magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől. A beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

1.2. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelműen meghatározható igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.)-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, továbbá az egyedi kérelem vagy bejelentés a panaszt érintő rendelkezéssel vagy szabályozással ellentétes.

- **Panaszos:** az a természetes személy, aki a szolgáltatását igénybe veszi.



1.3. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) ügyfélfogadási helyén, valamennyi képzési helyszínén és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

2. Panaszkezelés menete

2.1. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz:
 - személyesen
 - telefonon
- b) Írásbeli panasz:
 - személyesen vagy más megbízott által átadott irat útján
 - postai úton, levélben
 - elektronikus levélben

2.2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

2.2.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben a panasz nem az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.). Illetékességét érinti, az illetékességről szóban vagy telefonon az ügyfél részére tájékoztatást ad.

2.2.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban, postai vagy elektronikus úton megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) kiegészítő információkra, dokumentumokra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

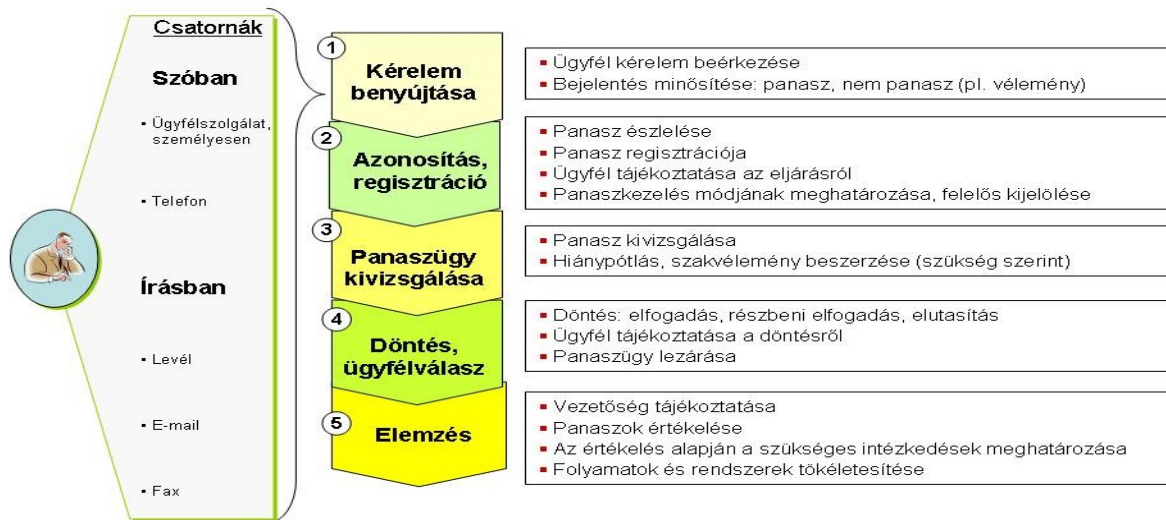
Az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint



vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

3. Panaszkezelés folyamatának bemutatása



A panasz benyújtását követően az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) 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**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, esetlegesen szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott közlési formában (írásban, e-mailben, stb.).

Az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.



4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén az Oktatóbázis (Debreceni Vizsgaközpont Kft.) szóban vagy 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 vagy nem kap 30 napon belül választ, 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. Abban az esetben, ha több fogyasztó fordul a testülethez ugyanabban az ügyben, akkor bármelyik fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testület valamennyi fogyasztóra nézve illetékes.

A békéltető testületek elérhetősége az alábbi linken található.

<https://bekeltetes.hu>

<https://bekeltetes.hu/tartalom/22/menu/9>