A Somogy Megyei Vállalkozói Központ Alapítvány Panaszkezelési Szabályzata

2018

A Somogy Megyei Vállalkozói Központ Alapítvány (7400 Kaposvár Ond Vezér u.1., Törvényszéki nyilvántartási száma:14-01-0000094, adószám:19194495-2-14; képviseli: Huszti Gábor, az Alapítvány elnöke) (továbbiakban:SMVKA) tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható kezelésének érdekében Ügyfelei számára - az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

A Somogy Megyei Vállalkozói Központ Alapítvány Panaszkezelési Szabályzata

2018

A Szabályzat célja

A Somogy Megyei Vállalkozói Központ Alapítván (későbbiekben: **SMVKA, vagy Alapítvány)** elkötelezett az Ügyfelek elégedettségének és a szolgáltatási színvonal növelése iránt, elhívatott a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének hatékony rendszerének kialakítása, a panaszrendezés folyamatos tökéletesítése mellett.

Alapelvek

Az SMVKA a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.
A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek, érdeminek és hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.
A panaszkezelés során az SMVKA az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelemmel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.
Az SMVKA a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Panaszkezelési Szabályzat elérhetősége

A mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzat elérhető az SMVKA honlapján (http://www.vallalkozoi-kozpont.hu/panaszkezelesi-szabalyzat/), valamint megtalálható az Alapítvány székhelyén, kirendeltségein, az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében kifüggesztve.

Fogalmi meghatározások

1. A panasz fogalma

1.1. Panasznak minősül minden, az SMVKA tevékenységével, szolgáltatásával, szemben felmerülő olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Alapítvány eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az SMVKA-tól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

1.3. Az Alapítvány felnőttképzési tevékenységével kapcsolatban a panasz az, amikor a panasztevő úgy ítéli meg, hogy a képző intézmény nem a vele kötött felnőttképzési szerződés elvárásainak megfelelően jár/járt el, s így őt sérelem érte.

2. A panaszos személy

2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki az Alapítvány Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül az Alapítvánnyal annak tevékenysége során.

2.2. A panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor az SMVKA vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával, vagy személyesen a panasz ismételten benyújtható.

3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

3.1. Az Alapítvány szervezetén belül a panaszok kezelése a Főigazgató feladata (figyelembe véve a 4. pont panaszkezelési eljárásá), aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett –, a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársai számára.

3.2. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4. Felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó panaszkezelési eljárás

4.1. A felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódóan a panaszkezelési eljárásról a felnőttképzésben résztvevőknek a képzés első napján tájékoztatást kell nyújtani.

4.2. A képzések ideje alatt az oktatókhoz szóban érkező szakmai jellegű panaszokat az oktatóknak lehetőség szerint helyben kell kezelnie, ellenkező esetben a panaszt jegyzőkönyvezni kell és további ügyintézésre a tanfolyam vezetőjéhez kell eljuttatni.

4.3. A panasz jogosságát első szinten az oktató, majd a tanfolyam vezetője bírálja el és teszi meg a szükséges intézkedést. Amennyiben a panasz tárgya meghaladja előbbiek kompetenciáját, a főigazgató hatáskörébe kerül.

4.4. Az el nem fogadott panaszról is haladéktalanul írásban kell értesíteni a panasztevőt a panasz visszautasításának indoklásával.

4.5. Visszatérő, az oktatás minőségét jelentősen befolyásoló, érintő panaszok esetén a képzésért felelős vezető a főigazgató felé megelőző tevékenységet kezdeményezhet, amelynek végrehajtásáért a kijelölt munkatárs és/vagy oktató a felelős.

4. A panasz bejelentésének módjai

4.1 Szóbeli panasz

a) személyesen: 7400 Kaposvár Ond Vezér u.1. 8:00-16:00
8630 Balatonboglár Erzsébet u.11.
7570 Barcs Bajcsy-Zsilinszky u.46.

b) telefonon: 82/527-790, 8:00-16:00

4.2 Írásbeli panasz

c) személyesen vagy más által átadott irat útján
d) postai úton: 7400 Kaposvár Ond Vezér u.1 vagy 7401 Kaposvár Pf.:223
e) telefaxon: 82/527-799
f) elektronikus levélben: info@somogy-hvk.hu

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

5. A panasz kezelése

Felnőttképzéssel kapcsolatos írásbeli panaszokat – amennyiben a panasz jellege lehetővé teszi – azonnal, vagy legfeljebb egy héten belül írásban kell megválaszolni.

5.1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyvet kell felvenni.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapítvány a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

5.2. Írásbeli panasz

5.2.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

5.2.2. A panaszt 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.

5.2.3. Felnőttképzéssel kapcsolatos írásbeli panaszokat – amennyiben a panasz jellege lehetővé teszi – azonnal, vagy legfeljebb egy héten belül írásban kell megválaszolni.

6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

6.1. Az SMVKA a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

6.2. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

6.3. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a. panaszos ügyfél megjelölését,
b. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését,
c. a panasz benyújtásának időpontját,

d. a panasz rendezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
e. a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá,
f. a panasz megválaszolásának időpontját (a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát).

<u>Mellékletek;</u>

- A pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz (pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésére) – 1. számú melléklet
- Panaszbejelentő (felnőttképzéshez) – 2. számú melléklet
- Jegyzőkönyv (az Ügyfél szóbeli panaszáról) – 3. számú melléklet