

## INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI RENDSZER

### I. Az intézmény ügyfélfogadási és tájékoztatási rendje

A NAK Agrárszolgáltató Nonprofit Kft. munkatársai az érdeklődők részére pontos információt adnak a képzésekkel kapcsolatban:

- aktuális képzési ajánlatunkról,
- képzési helyszíneinkről,
- képzések időtartamáról,
- képzések tervezett indulási időpontjáról, várható befejezéséről,
- részvétel feltételeiről,
- képzési költségekről.

Az érdeklődőket regisztráljuk - ami kötelezettséggel nem jár a részükről - és írásban értesítjük őket a képzések kezdete előtt. A nyilvántartási lap eredeti példánya a képzési felelősnél található meg.

Kérésre írásbeli tájékoztatót - ezek elkészítése illetve megrendelése, valamint használatbavétel előtti végső ellenőrzése a képzésért felelős feladata -, illetve jelentkezési lapot is bocsát az érdeklődő rendelkezésére. Amennyiben az érdeklődőnek speciális igényei, illetve egyedi kérdései vannak, a képzésért felelős vezetőhöz is fordulhat. Ha ez azonnal nem valósítható meg, a képzési felelős tájékoztatást ad a képzési referens elérhetőségéről, annak időpontjáról.

A NAK Agrárszolgáltató Nonprofit Kft. ügyfélfogadási rendje:

Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök: 8.00-15.30.

Péntek: 8.00-13.00.

Az ügyfélszolgálat ezen időtartamban biztosítja, hogy a felnőttképzési lehetőségek iránt érdeklődők az igényeiknek megfelelő információkhoz hozzájussanak. A képzési felelősök általános tájékoztatást tudnak nyújtani a képzési lehetőségekről, a tervezett képzési és szolgáltatási kínálatról, illetve az azokon történő részvétel általános feltételeiről.

A személyes ügyfélfogadáson kívül telefonon és e-mailen keresztül is az érdeklődők rendelkezésére állunk, igény esetén információs anyagot küldünk képzéseinkről.

Segítséget kapunk képzéseink hirdetéseihez a kamarai tanácsadóktól, a falugazdászoktól, és a kistérségi menedzserektől.

A képzésekre beiratkozott résztvevőket az oktatás során tájékoztatjuk a NAK Agrárszolgáltató Nonprofit Kft. egyéb felnőttképzési tanfolyamairól, akik így megismerve a kínálatunkat jelezhetik további tanulási szándékukat.

## **II.A nyilvánosság és az érdeklődők számára szolgáló információs anyagok**

Felnőttképzési tájékoztatóink lehetnek egyrészt általános, tervezett képzéseinket összefoglaló információs anyagok, másrészt egy-egy tanfolyamra vonatkozó tájékoztatók, továbbá a felnőttképzési szolgáltatásainkról készült tájékoztató.

A képzéseinkre vonatkozó részletes információs anyag tartalmazza adott képzéseink:

- megnevezését,
- jellegét,
- azonosítóját (OKJ-ban szereplő képzések esetén),
- célját,
- a részvétel feltételeit,
- formáját,
- modulok felsorolását,
- a képzés helyszínét,
- időtartamát,
- idejét (kezdés, befejezés),
- költségét,
- bizonyítvány jellegét,
- jelentkezés módját.

A felnőttképzési szolgáltatásainkról szóló tájékoztató az egyes felnőttképzési szolgáltatásainkat mutatja be részletesen.

A képzés felelős a tanfolyamok indulását megelőzően 30 nappal az információs anyagokat aktualizálja és tájékoztatja a munkatársakat.

## **III. Panaszkezelési rendszer bemutatása**

Minden képzésünknel a kijelölt képzési felelős a tanfolyamvezetője, aki napi kapcsolatban áll a képzés résztvevőivel. Intézi a résztvevők képzésbe kapcsolódását, felel a képzések szabályszerű működéséért, lebonyolításáért. Feladatai között szerepel az esetleges képzésben

résztevői panaszok kivizsgálása és az ezzel kapcsolatos intézkedések megtétele. Amennyiben

telefonon, levélben vagy más módon érkezik panasz, akkor a panaszt felvevő feljegyzést készít, és azt átadja a képzési referensnek.

A képzések kezdetekor a tanfolyamvezető ismerteti a képzésbe kapcsolódás jogszabályilag előírt feltételeit, majd ellenőrzi azok meglétét.

Amennyiben a jelentkező nem teljesíti a felvételi követelményeket, úgy felvételi kérelmét elutasítja. Amennyiben a jelentkező úgy ítéli meg, hogy az elutasítás nem az előírásoknak megfelelően történt, panasszal élhet a tanfolyamvezető felé. A tanfolyamvezető újból megvizsgálva a felvételi követelmények teljesítését, dönt az adott ügyben.

Ismételt elutasítás esetén a jelentkező az intézet felnőttképzésért felelős képzési referenséhez fordulhat. Tájékoztatja a panaszáról, aki megvizsgálja az elutasítás okát és dönt a panasszal élő jelentkező felvételi kérelméről.

Abban az esetben, ha a képzési referens elutasítja a résztvevő panaszát, a végső döntést az csoportvezető hozza meg. A panaszt tevő képzésben résztvevőt írásban tájékoztatja döntéséről a panasz beérkezését követő 15 napon belül.

A képzés során esetlegesen felmerülő panaszokat a tanfolyamvezető felé jelzik a képzésben résztvevők, aki feljegyzést készít a beérkezett panaszokról, ezt követően pedig azonnal kivizsgálja azokat, és szükség szerint intézkedik az okok megszüntetéséről. Amennyiben a panasszal élő megítélése szerint ezek az intézkedések nem elégségesek vagy megfelelőek, úgy közvetlenül az intézet felnőttképzésért felelős képzési referenséhez fordulhat, aki megvizsgálva a panaszt, dönt annak jogosságáról.

Abban az esetben, ha a képzési referens elutasítja a résztvevő panaszát, a végső döntést az csoportvezető hozza meg. A panaszt tevő képzésben résztvevőt írásban tájékoztatja döntéséről a panasz beérkezését követő 15 napon belül.

A képzések zárásaként megtartott vizsga során felmerülő panaszok kezelése elsőrendűen a vizsgabizottságban résztvevő, a NAK Agrárszolgáltató Nonprofit Kft-t képviselő tag feladata. A NAK Agrárszolgáltató Nonprofit Kft-t képviselő tag köteles megvizsgálni a panaszt és dönteni annak elutasításáról vagy a szükséges intézkedések megtételéről. Amennyiben a vizsgáló panaszát elutasítja, úgy a panasszal élő a vizsgabizottság elnökéhez fordulhat, aki dönt a panaszról és az ezzel kapcsolatos - esetlegesen szükséges - intézkedések megtételéről.

Minden olyan esetben, amikor a panasszal élő kimerítette a NAK Agrárszolgáltató Nonprofit Kft. által biztosított panaszkezelési fórumokat, úgy a képzési szerződésben foglaltak alapján további jogorvoslattal élhet az illetékes bírósági fórumokon.

A panaszt vevő minden esetben köteles a hozzá beérkezett panasz kezelésével kapcsolatos adatokat a panaszfelvételei lapon rögzíteni.

Rögzítendő adatok:

- panaszt felvevő neve,
- panaszt tevő neve,
- a panasz jellege, tárgya,
- a panasz beérkezésének időpontja,
- a panaszt felvevő intézkedésének rögzítése:
  - ha a panaszt felvevő eredményesen tudta orvosolni a panaszt, akkor a jogorvoslat módját és az intézkedés dátumát kell rögzíteni,
  - ha a panaszt felvevő nem tudta orvosolni a panaszt, akkor a továbbítás dátumát, illetve annak a személynek a megnevezését kell rögzíteni, akinek a panaszt továbbította.

A panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozást az ügyfélfogadás helyszínén az ügyfelek számára elérhetővé kell tenni.