

## Ügyfélszolgálat működtetése

A TÁMOP 2.2.2. „A pályorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése” kiemelt európai uniós program keretében felnőttképzési, és felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységet végzünk, ügyfeleinkkel történő kapcsolattartás céljából ügyfélszolgálatot tartunk fenn. Általános tájékoztatásként ügyfeleink számára a honlapunkon és a marketing tevékenység eredményeként létrehozott hirdetésekben, plakátokon található információkat szolgáltatjuk. Ezen kívül munkatársaink személyesen, telefonon, és e-mailben is állnak ügyfeleink rendelkezésére.

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei: TÁMOP 2.2.2. „A pályorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése” kiemelt európai uniós program programirodája.

Cím: 1089 Budapest, Szeszgyár utca 4. II. emelet

Telefon: (36-1) 459-2091

Fax: (36-1) 459-2099

Mobiltelefonszám: -

E-mail: [tamop222treening@lab.hu](mailto:tamop222treening@lab.hu)

Internet: [www.eletpalya.afsz.hu](http://www.eletpalya.afsz.hu)

## Panaszkezelés

Az ügyfél panaszát a következő módokon teheti meg:

Írásban a képzés oktatójának, az esetmenedzsernek vagy bármely, a TÁMOP 2.2.2. „A pályorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése” kiemelt európai uniós program munkatársnak átadva írásos észrevételét.

Írásban postai úton vagy elektronikus levélként

Szóban (személyesen vagy telefonon)

A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, és körülményeiről tájékoztatni kell a szakmai vezetőt és/vagy a képzésért felelős vezetőt, aki köteles a panaszt regisztrálni, majd ezt követően meghatározza a kivizsgálás módját, határidejét és felelősét. A feladattal megbízott munkatárs az eredményről feljegyzést készít, visszajuttatja a vezetőnek, aki dönt a további intézkedésekről az esetleges javításról, korrigálásról.

## Panaszok kivizsgálása, rendezése

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 5 napot nem haladja meg. Panasz elutasítása esetén az ügyfél tájékoztatása legfeljebb 15 napon belül megtörténik. Jogos panasz rendezését és az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, az ügyfelet a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, és egyben tájékoztatást kap az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszlevélben az ügyfél által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni, amennyiben az ügyfél kérelme elutasításra kerül, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell.