



**SZEGEDI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM**  
Kálvária sgt. 84-86.  
Szeged  
6725

+36/62-554-560  
+36/62-554-562

info@szakkepzeszeged.hu  
<http://szakkepzeszeged.hu>

Felnőttképzési nyilvántartásba vételi szám: E-001297/2015  
OM azonosító: 203052

## A panaszkezelés szabályozása

### PANASZOK BEJELENTÉSE

Panasz szóban vagy írásban tehető:

- **Szóban**, személyesen az ügyfélszolgálaton, társaságunk székhelyén  
(6725 Szeged, Kálvária sgt. 84-86.)  
**Telefonon:** (+36) 62 / 554 – 275                      (+36) 62 / 554 – 566
- **Elektronikus úton**, a Panaszbejelentő űrlap felhasználásával az  
felnottkepzes@szakkepzeszeged.hu e-mail címre
- **Levélben:** 6725 Szeged, Kálvária sgt. 84-86.

### PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálásának időtartama – általában – nem haladhatja meg az ügyfél bejelentésének, a panasz beérkezésének időpontjától számított 2-3 napot.

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, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

A tanfolyamok, oktatások ideje alatt az oktatókhoz szóban érkező, szakmai jellegű panaszokat, reklamációkat az oktatóknak lehetőség szerint helyben kell kezelnie, ellenkező esetben a reklamáció tényét és tartalmát fel kell jegyezni és az ügyfélszolgálati irodába további ügyintézésre eljuttatni. A panaszokat szigorú belső ellenőrzési rendszerrel igyekszünk kiküszöbölni. Amennyiben mégis probléma merül fel a tanfolyammal, oktatóval, képzési szerződéssel kapcsolatban, mindig írásbeli panasztételt kérünk a tanulótól.



**SZEGEDI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM**

Kálvária sgt. 84-86.  
Szeged  
6725

+36/62-554-560

+36/62-554-562

info@szakkepzezszege.hu

<http://szakkepzezszege.hu>

Felnőttképzési nyilvántartásba vételi szám: E-001297/2015

OM azonosító: 203052

---

A panaszokkal kapcsolatos döntéseket és intézkedéseket a szakmai vezető és az oktatásszervező közösen hozza meg, s ennek alapján születnek meg a panaszos levelekre a válaszok.

Ha nem tudunk mindkét fél számára megnyugtató megoldást találni, javaslatot teszünk a közös megegyezéssel történő szerződésbontásra.

---