**Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara**

**Felnőttképzési engedélyszáma**: E/2020/000423

**Felnőttképzési nyilvántartási száma:** B/2021/001157

**A Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara panaszkezelési szabályzata**

A Somogyi Kereskedelmi És Iparkamara panaszkezelési szabályzattal rendelkezik annak érdekében, hogy a panaszokat átlátható és hatékony módon tudja kezelni. A panaszkezelési szabályzat a képzésben résztvevők elégedettségének és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében nyilvános dokumentum.

A panaszok kezelése diszkrimináció-mentes, azaz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. Intézményünk minden esetben tájékoztatja a panasztevőt, hogy a panasz elutasítása esetén milyen szervhez, hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

**A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja ügyfelektől érkező panaszok esetén:**

A szóbeli csatornán érkezett panaszt – legyen az személyes megkeresés vagy telefonon történt bejelentés – a képzésért felelős munkatárs vagy felnőttképzésért felelős szakmai vezető a megfelelő Panaszkezelési űrlap kitöltése révén rögzíti, és amennyiben a panasz természete ezt megengedi, szóban kínál megoldást a panaszosnak. Amennyiben a felajánlott megoldást a panaszos elfogadja, az űrlapon feltüntetik a megoldást és a panaszos beleegyezésének tényét, majd az intézmény szabályainak megfelelően iktatják az űrlapot. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

Amennyiben a szóbeli csatornán érkezett panaszra a panasz természetéből adódóan a képzésért felelős munkatárs nem kínálhat gyors és mindkét fél számára kielégítő megoldást, vagy ha a panaszos nem kíván élni a felajánlott megoldással, akkor a panaszost arra kell kérni, hogy tegyen írásbeli panaszt reklamációjával kapcsolatban, amelyet kamaránk vezetője bírál el. A panaszos kérvényére az vezetője 8 munkanapon belül írásban válaszol, majd válaszát eljuttatja a panaszoshoz. A reklamációt / panaszt és az arra adott hivatalos választ a képzésért felelős munkatárs az intézmény a szabályainak megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

Írásos panasz érkezése esetén a képzésért felelős munkatárs illetve az intézmény vezetője írásban válaszol a panaszosnak, lehetőség szerint többféle megoldást kínálva problémája megoldására. A reklamációt és az arra adott hivatalos választ a képzésért felelős munkatárs az intézmény szabályainak megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

**A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja munkatársaktól érkező panaszok esetén:**

A panasz az intézmény vezetéséhez érkezhet közvetlenül vagy a képzésért felelős munkatárs közvetítésével, szóban vagy írásban. Panaszoshoz vagy közvetítőhöz köthető panaszokat a kamara vezetője vagy szakmai vezetője minden esetben kivizsgál, és a panasz vonatkozási relevanciája szerint személyesen vagy munkatársi megbeszélésen rendezi azt. Az intézmény vezetője megpróbálja a panaszt a panasz megszűnéséig rendezni, vagy ha ez nem lehetséges, a rendezés akadályait közölni. Jogszabályba ütköző vagy veszélyt jelentő panaszt a panasz megszűnéséig kell rendezni.

Érvényes 2020.12.01-tól a visszavonásig.