

A tanuló panaszát írásban vagy személyesen szóban teheti meg az Iskolavezetőnek. Személyesen szóban előterjesztett panasz esetében az ügyfélszolgálati munkatársak tájékoztatják a tanulót az Iskolavezető fogadási idejéről.

Írásban tett panasz esetén az alábbi elérhetőségekre címezheti a tanuló a megkeresését:

- levelezési cím: MICRA ATI Autós Iskola Ec., 2800 Tatabánya, Vértanúk tere 2.
- e-mail címek: zsigmondnemariann@micraati.hu; zsigmond.nagymariann@gmail.com; micraati@t-online.hu

### A panaszkezelés menete:

#### *Személyesen, szóban érkezett panasztétel*

Személyesen, az Iskolavezetőnél szóban előterjesztett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha a tanuló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Iskolavezető a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról feljegyzést vesz fel.

A panaszról felvett feljegyzésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a tanuló neve, valamely elérhetősége (lehetőség szerint lakcíme, vagy e-mail címe);
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) a panaszának részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- d) az Iskolavezető nyilatkozata a tanuló panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- e) a feljegyzést felvevő személy és – telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a tanuló aláírása;
- f) a feljegyzés felvételének helye, ideje;

#### *Írásban érkezett panasztétel*

Az **írásbeli** panaszt az Iskolavezető a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az Iskolavezető indokolni köteles.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a bejelentőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az Iskola a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a bejelentő részére.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a bejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni.

Az Iskola a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a bejelentőtől:

- a) neve;
- b) levelezési címe;
- c) telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) panasszal érintett szolgáltatás;
- f) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a bejelentő birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Iskolánál nem áll rendelkezésre;
- i) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az eljárásban az Iskolavezető a bejelentőt szükség esetén meghallgathatja, ha a panasz, illetve bejelentés kivizsgálása azt szükségessé teszi.

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként a válasz elkészítése és megküldése követi.

A kivizsgálási anyag a válaszlevél másolati példányával együtt az Iskolavezetőnél kerül nyomtatott formátumban irattározásra, archiválásra.

Az írásban érkezett panaszt és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni az Iskola.

***Mellőzhető a panasz vizsgálata:***

- névtelen bejelentés esetén;
- ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő a panaszát;
- az ugyanazon bejelentőtől származó ismételt (korábbival azonos tartalmú) bejelentés esetén. (Nem tartozik ide az olyan eset, amikor a panasztevő egy ügy elintézését nem tartja kielégítőnek, ezért a panasz felülvizsgálatát kéri. Az ilyen eseteket az eredeti ügygel összefüggő folyamodványnak kell tekinteni.)
- amennyiben az szolgáltatás vagy személy(ek) nem beazonosíthatóak egyértelműen.

A felsorolt esetekben az Iskolavezető dönt arról, hogy az adott ügyben indít-e vizsgálatot.

A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

***adatkezelés célja:*** panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása

***kezelt adatok köre:*** az érintett által megadott adatok (név, lakcím, telefonszám, egyéb a panaszos által önként megadott adatok), a panaszhoz kapcsolódó egyéb személyes adatok, melyek összeköthetőek az Iskola alkalmazásában lévő harmadik személlyel (ügyfélszolgálati munkatárs, szakoktató stb.)

***adatkezelés jogalapja:*** az Infotv. 5 § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás a fogyasztóvédelmi törvény 17/A-C. §-ban meghatározott joggalappal

***adattárolás határideje:*** az Iskola a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.