

Ügyfélszolgálat, ügyélfogadás

Zalaegerszegi Szakképzési Centrum (ZSZC) rendszeres és nyilvános nyitva tartással és ügyfélszolgálattal rendelkezik. A felnőttképzési szolgáltatási tevékenység tekintetében a ZSZC Stratégiai és Felnőttképzési Osztálya (Osztály) látja el az ügyfélszolgálati feladatokat. A székhelyen a következő időpontokban áll az ügyfélszolgálat a személyesen érdeklődők rendelkezésére:

Napok	Személyes ügyélfogadási időpontok
Hétfő	8.00-12.00 13.00-16.00
Kedd	8.00-12.00 13.00-15.30
Szerda	-
Csütörtök	8.00-12.00 13.00-15.30
Péntek	8.00-12.00

A ZSZC tagintézményeiben a tagintézmények szervezeti és működési szabályzatában (a továbbiakban: SZMSZ) szabályozottak szerint történik az ügyélfogadás. [A tagintézmények SZMSZ-ei hozzáférhető az iskolák honlapján. Az SZMSZ elektronikus példánya megtalálható a fenntartónál, az iskolák titkárságán. A dokumentum nyomtatott példánya az iskolák titkárságán megtalálható, ahol az iskola nyitva tartás ideje alatt minden érdeklődő helyben megtekintheti. A dokumentummal kapcsolatban az érdeklődők felvilágosítást kérhetnek az iskola igazgatójától és igazgatóhelyetteseitől, előzetesen egyeztetett időpontban.]

Az ügyfélszolgálati időben az Osztály munkatársai személyesen fogadják az érdeklődőket és igényeiknek, problémáiknak, kérdéseiknek, kéréseiknek megfelelő információt nyújtanak a jogszabályi előírásokról, a képzésekről és a képzést kiegészítő tevékenységekről, az azokon történő részvétel feltételeiről, a képzések és tanfolyamok indítási időpontjairól. Kérésre a ZSZC felnőttképzésre vonatkozó tájékoztatóját, az adott képzési programokra vonatkozó írásbeli tájékoztatót, igény esetén magát a képzési programot, illetve a jelentkezési lapot is az érdeklődők rendelkezésére bocsátjuk. Az ügyfélszolgálat lehetőséget biztosít arra, hogy igény esetén előjegyzésbe vesszük az érdeklődőket, hogy a legközelebbi – elképzeléseiknek megfelelő – oktatás vagy képzés indítási időpontjáról tájékoztatni tudjuk.

A ZSZC vezetősége gondoskodik róla, hogy képzési tevékenységünkről, illetve képzési programjainkról írásbeli tájékoztató anyagainkban, hirdetéseinkben, honlapunkon, plakátjainkon mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfeleink számára jól érthető információk jelenjenek



meg. Felnőttképzési tevékenységünkre vonatkozó hirdetéseink és tájékoztatóink tartalmát és formáját annak figyelembevételével tervezzük- és publikáljuk, hogy a hirdetésekben és tájékoztatókban az engedély alapján folytatott képzéseink – a képzésekhez tartozó nyilvántartási szám feltüntetésével – elkülönüljenek azoktól a képzésektől, amelyeket nem e törvény hatálya alá tartozó képzésként valósítunk meg. Ezek elkészítése, illetve megrendelése kancellár/főigazgató feladata és felelőssége. A tájékoztató anyagok alkalmazásán, valamint az ügyfélszolgálat működtetésén kívül a személyes, illetve a megrendelő munkáltatókon keresztül történő kapcsolattartást és informálást együttesen biztosítják, hogy a képzésekre jelentkezőknek, illetve a képzéseken résztvevőknek mindig időben rendelkezésre álljanak a számukra szükséges információk.

A képzési tevékenységre vonatkozó nyilvános információk közzétételének eljárása: a nyilvános információkat a ZSZC honlapján kell közzétenni. Ezek a megvalósult képzések nyilvános adatai, jellemző mennyiségi és minőségi mutatói, melyek kötelező elemei az alábbiak:

- a megvalósított képzések képzési és vizsgadíja
- a megvalósított képzések csoportlétszáma (elmélet/gyakorlat)
- a megvalósított képzések záróvizsga átlaga (kivéve nyelvi képzések)
- a megvalósított képzések lemorzsolódási aránya
- a megvalósított képzések résztvevői elégedettség mérésének átlaga.

A nyilvánosságnak szánt adatokat a képzések befejezését követő 45 napon belül kell közzétenni, és a képzés befejezését követő második naptári év végéig kell elérhetőnek lennie. Az adatok közzétételének felelőse a kancellár/főigazgató.

Az ügyfélszolgálat személyesen, telefonon és e-mailben is elérhető. (A tagintézmények elérhetőségei a <https://zegszakkepzo.hu/> honlapon található meg.)

ZSZC székhelyének elérhetősége:

8900 Zalaegerszeg Kinizsi u.74.

Telefonos elérhetőség:

A telefonon érdeklődők a fent jelzett időpontokban a ZSZC székhelyén a 92/313-635 telefonszámon hívhatják az ügyfélszolgálatot.

E-mail címek:

info@zegszakkepzo.hu, felnottkepzes@zegszakkepzo.hu

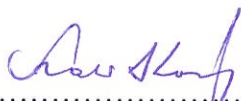
Munkatársak:

Böröcz Csaba szakmai főigazgató-helyettes (+36 30 196 7866)

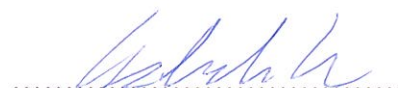
Léránt Viktória osztályvezető (+36 30 663 8589)

Szeli Gábor felnőttképzési referens (+36 30 663 8275)

Zalaegerszeg, 2020. június 30.



Szabó Károly
kancellár



Vizlendvai László
főigazgató

