

A PANASZKEZELÉS RENDJE

1. A képző intézmény köteles a résztvevőt tájékoztatni
 - a) a székhelyéről,
 - b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a szolgáltatás helyével,
 - c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
 - d) a panaszok közlése érdekében az ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.
2. A tájékoztatásnak résztvevői jogvita esetén ki kell terjednie a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező képző intézmény esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.
3. A résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel.
4. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles panaszkezelési űrlapot kitölteni, és annak egy másolati példányát
 - a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a résztvevőnek átadni,
 - b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a résztvevőnek legkésőbb a következő bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) pontban írtak szerint köteles eljárni.
5. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a képző intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
6. A panaszról felvett űrlapnak tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - a) a résztvevő neve, lakcíme,
 - b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - c) a résztvevő panaszának részletes leírása, a résztvevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a képző intézmény nyilatkozata a résztvevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

ABC Oktatási Stúdió Kft.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2020/000016

Felnőttképzési engedélyszám: E/2020/000216

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a résztvevő aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

7. Az írásbeli panaszt a képző intézmény - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a képző intézmény indokolni köteles.

8. A képző intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet (panaszkezelési űrlapot) és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

9. A panasz elutasítása esetén a képző intézmény köteles a résztvevőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a képző intézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A képző intézménynek vezetnie kell a panaszkezelés dokumentációját, az eredmények pedig a vezetőségi átvizsgálás bemeneti adatait képezik. Az intézmény vezetőségének feladata az esetekből levont tanulságokat feldolgozni és ismétlődő panasz esetén megelőzésére megoldásokat kidolgozni.

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány, elsősorban írásos formában, de a szóbeli panaszokat is fogadja az intézmény. A képzési folyamat valamennyi fázisában törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.

A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor tájékoztatjuk a panaszkezelés rendjéről.

Az intézmény ügyfélszolgálatán a Panaszkezelési űrlap kötelezően megtalálható.