

A résztvevői reklamációk intézése, a panaszok korrekt kezelése biztosítja, hogy az egyesület szerződéses kapcsolataiban az esetlegesen felmerülő vevői reklamációk a résztvevők számára méltányos módon kerüljenek orvoslásra, ezáltal is javítva az intézmény hírnevét.

Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén a tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatók, ellenőrzés alatt tarthatók és megakadályozhatók a(z) újabb véletlen felhasználásuk.

Munkatársaink az esetleges problémák minél gyorsabb megoldása érdekében a képzésben résztvevőkkel, a képzés első alkalmával, ismertetik panaszuk kezelésének menetét. A panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról a résztvevő a képzés megkezdésekor szóbeli tájékoztatást kap. A panaszkezelés folyamata honlapunkon is bemutatásra kerül.

Az ügyfél panaszát a következő módokon teheti meg:

- Írásban a képzés oktatójának, vagy bármely szervezeti munkatársnak átadva
- Írásban postai úton vagy elektronikus levélként
- Szóban (személyesen vagy telefonon)

A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről és körülményeiről tájékoztatni kell a képzésért felelős vezetőt, aki köteles a panaszt regisztrálni, majd ezt követően meghatározza a kivizsgálás módját, határidejét és felelősét. A feladattal megbízott munkatárs az eredményről feljegyzést készít, majd visszajuttatja a képzésért felelős vezetőnek, aki dönt a további intézkedésekről az esetleges javításról, korrigálásról.

### **Panaszok kivizsgálása, rendezése**

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 5 munkanapot ne haladja meg. Jogos panasz rendezését és az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 30 munkanapon belül le kell zárni.

Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, az ügyfelet a bejelentéstől/beérkezéstől számított 15 munkanapon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszlevélben az ügyfél által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni, amennyiben az ügyfél kérelme elutasításra kerül, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell.

### **Dokumentálás**

Amennyiben a panasztétel írásban történt, a vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni. Szóbeli panasztétel esetén a tájékoztatás szóban vagy írásban egyaránt történhet. A panasztevőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja. Amennyiben ez nem valósul meg, erről jegyzőkönyvet kell felvenni, azt mindkét félnek alá kell írni. Ebben az esetben az esetleges további teendő(k)ről feljegyzést kell készíteni.

A panaszokról a felnőttképzési intézmény „Panaszkezelési nyilvántartást” köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A képzési program megnevezése, amelyben részt vesz
4. A panasz érkezésének megjelölése  
Szóbeli esetén: feljegyzés készítésekor  
Írásbeli esetén: az iktatókönyvbe bejegyzéskor
5. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
6. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
7. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye

8. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
9. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
10. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
11. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
12. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
13. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A panaszkezelési nyilvántartást a Felnőttképzési Akkreditáló Testület által delegált szakértők számára, kérésük esetén, hozzáférhetővé kell tenni.

A Panaszkezelési szabályzatról a képzés megkezdése előtt minden résztvevőt tájékoztatni, a képzés folyamán pedig számukra a hozzáférhetőséget biztosítani kell.

Amennyiben a képzésben résztvevő panaszának kezelésével, illetve annak eredményével nem ért egyet, vagy panaszát továbbra is fenntartja, a következő szervekhez fordulhat:

- Fővárosi Bíróság,
- Fogyasztóvédelmi Felügyelőség,
- Regionális Munkaügyi Központ.

Reklamációk kezelésének űrlapja

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panaszbejelentő adatai

Név: .....

Szervezet neve : .....

Lakcím/székhely: .....

Telefon: ..... Fax: .....

E-mail: .....

Panaszbejelentés módja: - szóbeli - írásbeli

Panasz rövid leírása<sup>1</sup>:

Csatolt dokumentumok<sup>2</sup>:

1. ....

2. ....

3. ....

Kelt, .....

.....  
panaszbejelentő

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasza kivizsgálásához minden szükséges információ a rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 15 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt, vagy az illetékes szervet a hiányzó adatok pótlására, amiről szintén értesítést küldünk.

<sup>1</sup> Amennyiben szükséges, folytassa a leírást további lapokon!

<sup>2</sup> Kérjük, csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, az eredetiket pedig őrizze meg!