



7.2. A PANASZKEZELÉS RENDJE *(Kivonat a minőségbiztosítási kézikönyvből)*

1. A képző intézmény köteles a résztvevőt tájékoztatni

- a) a székhelyéről,
- b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer 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 a képző intézménynek, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személynek panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel.

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 jegyzőkönyvet felvenni, 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 jegyzőkönyvnek 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,
- 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 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 a 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. Az oktatási folyamat valamennyi fázisában törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.

A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor tájékoztatjuk arról, hogy az esetleges panaszaikkal hová forduljanak, ahol regisztrálják a beérkezett panaszokat és továbbítják a kompetens személyeknek. A tájékoztatás kiterjed az intézmény székhelyére illetve a panaszügyintézés helyére, illetve elérhetőségeire ahol azokat fogadják (levelezési cím, e-mail cím, telefon).

Az intézmény ügyfélszolgálatán a Reklamációs jegyzőkönyv kötelezően megtalálható.