

## A PANASZKEZELÉS RENDJE

1. A képző intézmény köteles a résztvevőt tájékoztatni

- a) a székhelyről,
- b) a panaszügyintézés helyéről, ha 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, illetve internetes 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 szerinti 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 képzőintézmény 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 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 hírközlési szolgáltatás felhasználásával szóbeli panasz esetén a résztvevőnek legkésőbb a következő bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben 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

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

7. Az írásbeli panaszt a képző intézmény - az Európai Unió közvetlen alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezést 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 az illetékes lakóhelye vagy a 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 vesz-e a békéltető testület 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 szóbeli panaszokat is fogadja az intézmény. A képzési folyamat valamennyi fázisban törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.

A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor tájékoztatjuk a panaszkezelés rendjéről.

Az intézmény ügyfélszolgálatán a Panaszkezelési űrlap kötelezően megtalálható.

Mórahalom, 2023.04.21.



Molnár Mária ügyvezető

**MADEL KFT.**

6782 Mórahalom, Munkácsy M. u. 40.

Adószám: 32152625-1-06

Cégjegyzékszám: 06-09-028433<sup>2</sup>

Bsz.: 11735115-23589423-00000000

