

## Panaszkezelési szabályzat

A Kisvállalkozás-fejlesztési Alapítvány oktatási tevékenysége mellett fontos szempont a képzésben résztvevők, partnerek elégedettsége, panaszaik, véleményük meghallgatása, figyelembe vétele. Ennek megfelelően a képzésben résztvevőt panasztételi jog illeti meg.

Panaszt a felnőttképzéssel kapcsolatos ügyekben lehet tenni (ügyfélszolgálati, oktatói magatartás, szervezők munkája, vizsgáztatással kapcsolatos tevékenység, tárgyi feltételek megléte stb.)

A képzésben résztvevők az észrevételt:

- írásban vagy szóban, illetőleg
- személyesen vagy a képzési csoport képviselője által jelezhetik az oktatásszervezőnek.

Amennyiben lehetséges, az érintettek a beérkezett panasz ügyében azonnal intézkednie kell, valamint tájékoztatni szükséges felettesét.

A szóbeli panasztételt vevőszolgálati és képzési időben, az írásbelit ugyanekkor, illetve postán vagy elektronikus úton bármely időpontban lehet tenni.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

Amennyiben a panasztétel írásban történt, a vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül. Szóbeli panasztétel esetén a tájékoztatás szóban vagy írásban egyaránt történhet.

A panaszokról a felnőttképzési intézmény "Panaszkezelési nyilvántartás"-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A képzési program megnevezése, amelyben képzéssel kapcsolatos a panasz
4. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
5. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
6. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
7. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
8. Az intézkedés végrehajtásért felelős személy neve
9. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
10. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma,
11. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
12. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A "Panaszkezelési szabályzat"-ról a képzés megkezdése előtt minden résztvevőt tájékoztatni, a képzés folyamán pedig – kérésre – számukra a hozzáférhetőséget biztosítani kell.

Budapest, 2016. január 05.

.....  
intézményvezető

