

## PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. A képző intézmény tájékoztatja a résztvevőket, hogy a panaszok ügyintézése a fent megnevezett **ügyfélszolgálat** helyszínén és elérhetőségein történik.
2. A résztvevő a képző intézménynek, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személynek panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel.
3. A szóbeli panaszt azonnali orvoslását eszközöljük. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
4. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat tartalmazza: a résztvevő neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a résztvevő panaszának részletes leírása, a résztvevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a képző intézmény nyilatkozata a résztvevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a résztvevő aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
5. 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.
6. A képző intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig őrzi meg.
7. Amennyiben a panasz kezelése a képző intézménynél nem eredményes további jogvita esetén a résztvevőnek lehetősége van lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére az alábbi elérhetőségeken:

### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

A képző intézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében szükség esetén igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

A reklamációs jegyzőkönyv átvehető az ügyfélszolgálaton, illetve letölthető a honlapról.

