

**Tájékoztatósi  
kötelezettség az érdekelt  
felek részére**

Rendszeresen közzéteszi a képzési tevékenységre vonatkozó naprakész, objektív mennyiségi és minőségi információkat.

## PANASZKEZELÉS

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány. Az oktatási folyamat valamennyi fázisában törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.

A panasz megtételének ideje a képzés alatt, míg a többi esetben az ügyfélfogadási rend szerinti időpontok szerint. A képzésben részt vevőket a képzés kezdetekor szóban tájékoztatni kell arról, hogy esetleges panaszaikkal hová forduljanak, ahol regisztrálják a beérkezett panaszokat és továbbítják a kompetenseknek. Az intézmény ügyfélszolgálatán a reklamációs jegyzőkönyv kötelezően kifüggesztésre került.

A panasz megtétele történhet szóban vagy írásban, ám annak megállapításait a panaszfelvevőnek mindenkor írásban kell rögzítenie a reklamációs jegyzőkönyvben. A panaszfelvevőnek - vagy az intézmény vezetőségének - haladéktalanul intézkednie kell a panasz kivizsgálásáról, és lehetőség szerint javaslatot tennie az okok megszüntetéséről. Ezt követően meg kell vizsgálnia az intézkedés eredményességét. Bármilyen panasz esetén az intézmény kötelessége, hogy tíz napon belül írásbeli választ adjon a panasztevőnek a panasz megszüntetésére tett intézkedéséről, szükség esetén másodfokú eljárást kell lebonyolítani.

Kelt: 2018.03.16.

**Csalló Andrea**

*SZÁMPONT KFT ügyvezetője*