

Panaszkezelési tájékoztató

Panaszkezelés módja:

A résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képzőintézménnyel, illetve a képzőintézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel:

- Személyesen, az Egyesület székhelyén: 1032 Budapest, Kiscelli utca 20. 6./35., előre egyeztetett időpontban, vagy a képzés helyszínén.
- Levélben, a cég székhelyére címezve: 1032 Budapest, Kiscelli utca 20. 6./35.
- E-mailben: ratkaiszhaz@gmail.com e-mail címre továbbítva;
- Kifejezetten erre a célra kialakított űrlap kitöltésével, honlapunkon keresztül: <https://ratkaiszhaz.hu/panaszkezelesi-urlap/>

A szóbeli panaszt a képzőintézmény azonnal megvizsgálja és szükség esetén orvosolja. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul panaszkezelési űrlapot tölt ki, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a résztvevőnek átadja,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a képzőintézmény a résztvevőnek legkésőbb 30 napon belül azonosítóval ellátott panaszkezelési űrlapot használva érdemi választ ad.

A panasz elutasítása esetén a képző intézmény a résztvevőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a képzőintézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány. Képzéssel kapcsolatos véleményét elmondhatja névtelenül is a résztvevői elégedettség kérdőív kitöltésével.

A Panaszkezelési űrlap megtalálható a <https://ratkaiszhaz.hu/panaszkezelesi-urlap/> weboldalon. Igény esetén, kérje ügyintézőnktől.

Kelt: Budapest, 2025. július 01.

Vas-Zoltán Iván

Elnök