

## A PANASZKEZELÉS RENDJE

Képző intézmény megnevezése: CSÚCS 91 Oktatási és Vezetési Tanácsadó Kft.

A képző intézmény a székhelye: 1212 Budapest, Erdőalja u. 12.

Ügyfélszolgálat elérhetősége (panaszügyintézés helye): 1212 Budapest, Erdőalja u. 12.

Levelezési cím: 1212 Budapest, Erdőalja u. 12.

Elektronikus levelezési cím: [info@csucs91.hu](mailto:info@csucs91.hu)

Weboldal: <https://csucs91.hu/>

Telefonszám: +36 1 420 3990

1. A résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel.
2. A szóbeli panaszt a képző intézmény azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul panaszkezelési űrlapot tölt ki, és annak egy másolati példányát
  - a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a résztvevőnek átadja,
  - b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a résztvevőnek legkésőbb a következő bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az 5. pontban írtak szerint köteles eljárni.
3. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a képző intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
4. 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, ideje,
  - g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Elektronikus panaszfelvételi űrlap:

<https://minosites.hu/urlap/?code=quoa1gqnpcuocje8xtu4u>

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.

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.

6. 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 továbbá 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 ki terjed, hogy a képző intézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. A békéltető testületek elérhetősége a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara honlapján található: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>
7. A képző intézmény vezeti 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.
8. Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány, elsősorban írásos formában, de a szóbeli panaszokat is fogadja az intézmény. A képzési folyamat valamennyi fázisában törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.
9. A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor tájékoztatjuk a panaszkezelés rendjéről.