
A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII törvény (Fktv.) szerinti
BEJELENTÉSHEZ KÖTÖTT FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

TARTALOMJEGYZÉK

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE	2
PANASZKEZELÉSI RENDSZER	3
A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME	4
PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV	5

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK

- | |
|--|
| § 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól |
| § 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről |

Fenti jogszabályok meghatározzák a panaszkezelés általános irányelveit.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE

A képzések iránt érdeklődő ügyfelek, jelentkezők, a megrendelők és a képzések résztvevői az alábbiak szerint vehetik igénybe akár személyesen is az ügyfélszolgálatot érdeklődés, illetve panaszügyintézés céljából:

Székhely:	6800 Hódmezővásárhely, Zrínyi u. 76.	
Ügyfélszolgálat címe:	6800 Hódmezővásárhely, Zrínyi u. 76.	
Levelezési cím:	6800 Hódmezővásárhely, Zrínyi u. 76.	
Telefonszám:	30-731-4668	
Fax:	---	
Elektronikus levelezési cím:	info@whitelotusec.hu	
Weblap cím:	https://www.whitelotusec.hu/	
Ügyfélszolgálat idő	hétfő	telefonon/e-mailben egyeztetett időpontban
	kedd	
	szerda	
	csütörtök	
	péntek	
	szombat	telefonon/e-mailben egyeztetett időpontban
	vasárnap	

Külső képzési helyszíneken az érdeklődők, jelentkezők, résztvevők kiértékelést kapnak az esetleges egyéb ügyfélszolgálat elérhetőségéről, a panaszügyintézés helyéről.

Ügyfélfogadási időben minden érdeklődőnek lehetősége van szóbeli tájékoztatást kérni a képzéseket érintő valamennyi nyilvános tudnivalóról. Elektronikus megkeresés esetén az ügyfélszolgálat hasonló módon válaszol.

PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Az ügyfél a képző intézmény tevékenységével, mulasztásával, a képző intézmény érdekében eljáró személy tevékenységével, mulasztásával, magatartásával kapcsolatos panaszát **szóban vagy írásban** közölheti az intézménnyel. (Az írásbeliség követelményének levél, távirat vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.)

A szóbeli panaszt

- Azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.
- Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet** felvenni, és annak egy másolati példányát
 - személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
 - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni (a panasz beérkezését követő harminc napon belül). A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az **írásbeli panaszt** az intézmény a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az intézmény indokolni köteles.

Az intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **öt évig köteles megőrizni**, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz fogadására és a szóbeli panasz lehetőség szerinti azonnali kezelésére az intézmény minden munkatársa jogosult. A panasz beérkezése után - amennyiben írásban történő ügyintézés szükséges - a panaszt fogadó személy értesíti az intézményvezetőt, aki intézkedik a panasz kezeléséről vagy kijelöli a panasz kezeléséért felelős munkatársat. A kijelölt felelős beszámolási kötelezettséggel tartozik az intézményvezető felé a panasszal kapcsolatos ügyintézés minden fázisában.

A **panasz elutasítása esetén** az intézmény köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/békéltető testület eljárását kezdeményezheti (az írásos tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy a képző intézmény a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást):

Pest Vármegyei Kormányhivatal

cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7., levelezési cím: 1437 Budapest, Pf.: 762

telefon: (1) 210-9721

e-mail: felnottkepzes@pest.gov.hu

és/vagy

Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

2024. január 1-jétől országosan 8 regionális békéltető testület nyújt segítséget a fogyasztók és a vállalkozások közötti fogyasztói jogviták megoldásában.

BARANYA VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Baranya, Somogy, Tolna

Régióközpont: Pécs

Megyeszékhelyek: Kaposvár, Szekszárd

www.baranyabekeltetes.hu

BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád

Régióközpont: Miskolc

Megyeszékhelyek: Eger, Salgótarján

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Budapest

Régióközpont: Budapest

www.bekeltet.bkik.hu

CSONGRÁD-CSANÁD VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés

Régióközpont: Szeged

Megyeszékhelyek: Kecskemét, Békéscsaba

Megyei jogú városok: Hódmezővásárhely, Baja

www.bekeltetes-csongrad.hu

FEJÉR VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém

Régióközpont: Székesfehérvár

Megyeszékhelyek: Tatabánya, Veszprém

Megyei jogú városok: Dunaújváros, Esztergom

www.bekeltetesfejer.hu

GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala

Régióközpont: Győr

Megyeszékhelyek: Szombathely, Zalaegerszeg

Megyei jogú városok: Nagykanizsa, Sopron

www.bekeltetesgyor.hu

HAJDÚ-BIHAR VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg

Régióközpont: Debrecen

Megyeszékhelyek: Nyíregyháza, Szolnok

www.hbmbekeltetes.hu

PEST VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Pest vármegye

Régióközpont: Budapest

Megyei jogú város: Érd

www.pestmegyeibekelteto.hu

2024. január 1-jétől bővültek az ügyintézési helyek, mivel a 8 régióközpont mellett, a nem régióközpont vármegye székhelyeken (12), valamint a vármegyeszékhelynek nem minősülő megyei jogú városokban (7) is van lehetőség békéltető testületi ügyintézésre.

További információk: <https://bekeltetes.hu>

PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV

/szóbeli panasz esetén/

A panasztevő neve:

A panasztevő lakcíme:

A panasz előterjesztésének

helye:

ideje:

módja:

A panasz részletes leírása:

.....

.....

.....

A panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....

.....

Az intézmény nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:

.....

.....

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:

aláírás

A panasztevő aláírása (a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével)

.....

aláírás

A jegyzőkönyv felvételének

helye:

ideje:

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma: