Új Nemzedék Központ Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság (ÚNK)

1134 Budapest, Váci út 49.

**Panaszkezelési rendszer**

**az Új Nemzedék Központ felnőtt- és pedagógus-továbbképzési tevékenységének végrehajtásához**

Hatályos: 2017. augusztus 1.

A betartásáért felelős:

**Dr. Sebestyén József**

szakmai vezető

Az Új Nemzedék Központnak mint felnőttképző intézménynek alapvető célja, hogy folyamatosan biztosítsa ügyfelei elégedettségét, amelynek érdekében gondoskodik a képzésekkel kapcsolatos információk gyors elérhetőségéről, az észrevételek, javaslatok, panaszok, reklamációk fogadásáról. Az alábbi szabályozás az ügyfélszolgálat működését, valamint a panaszok fogadásának, kivizsgálásának menetét, a szükséges intézkedés meghozatalának módját rögzíti.

1. **Jogok és kötelezettségek**
   1. Az ügyfélnek/felnőttképzésben részt vevőnek joga van:

* az Új Nemzedék Központ felnőttképzéseiről részletes információt kapni;
* a meghirdetett képzések tartalmának és a kapcsolódó szolgáltatás rá vonatkozó részének tételes megismerésére;
* a meghirdetett képzések és kapcsolódó szolgáltatások minden részletét megkövetelni és ellenőrizni;
* észrevételt, panaszt tenni, annak vizsgálatát megkövetelni;
* valamint az érdemi vizsgálat eredményéről tájékoztatást kapni;
* személyiségi jogainak tiszteletben tartását megkövetelni, adatait bizalmasan kezeltetni.
  1. Az ügyek pontos és hatékony elintézése érdekében az ügyféltől elvárjuk, hogy:
* észrevételeit, igényeit – az ésszerűség határain belül –, esetleges panaszát lehetőleg pontosan és közérthetően fogalmazza meg;
* legyen együttműködő a megoldási folyamatokban.

1. **A panasz fogalma**

* A képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos bejelentés, reklamáció, amely fakadhat a képzés nem szerződésszerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségi működéséből, annak működési üteméből, továbbá a nem szakszerű, pontos tájékoztatásából.

1. **A panasz felvétele**

* írásban az ügyfélszolgálaton,
* írásban postai úton,
* írásban e-mailen.

1. **A panaszkezelés helyszíne és módja**
   1. Az információk elérhetőségének ügyfelek számára biztosított egyik legfontosabb helyszíne az ügyfélszolgálat, amely az Új Nemzedék Központ *Felnőttképzési csoport* irodájában működik (1134 Budapest, Váci út 49., VI. emelet), illetve az Új Nemzedék Központ honlapja. A panaszkezelés ugyanezen helyszínen történik.
   2. A panaszkezelés – a felnőttképzési szerződésben rögzítetteken kívül – az Új Nemzedék Központnak mint felnőttképző intézménynek az alábbi jogszabályokban leírt kötelezettségei megsértésére irányulhat.

* a felnőttképzésről szóló **2013. évi LXXVII. törvény** (továbbiakban: Fktv.) hatálya alá tartozó felnőttképzési tevékenységre, valamint
* *a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról* szóló **393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Vhr.)

A jogszabályi követelmények betartásáért a felnőttképzési szakmai vezető felel azzal, hogy a követelmények teljesítésére irányuló munkáját (pl.: a felnőttképzési szerződések előkészítésében, az elégedettségmérések összesítésében, az Fktv. 16. §-ban felsorolt dokumentáció előkészítésében és kezelésében, a panaszkezelési rendszer működtetésében) a Csoport felnőttképzési referense támogatja.

1. **A panaszkezelés módja**

Amennyiben a képzés résztvevői részéről olyan panasz merül fel, amelyet közvetlenül a trénerrel/képzővel nem tudnak rendezni, a képzőintézmény az alábbi eljárást biztosítja:

* 1. A képzéssel kapcsolatos panaszokat, reklamációkat közvetlenül a felnőttképzési szakmai vezetőnek vagy a felnőttképzési referensnek kell írásos vagy elektronikus formában (a [felnottkepzes@unp.hu](mailto:felnottkepzes@unp.hu) elektronikus levélcímre) benyújtani a mellékelt *Panaszbejelentő lap*on.
  2. A panaszt felvevő – amennyiben az nem a szakmai vezető – elsőként saját hatáskörében törekszik a panasz megoldására. Amennyiben ez nem sikerül, a panasz tényéről, körülményeiről tájékoztatja a szakmai vezetőt. A szakmai vezető a panasz jogossága esetén jogosult az ok elhárításával kapcsolatosan intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni. Az intézményen belüli további intézkedésről, esetleg a reklamáció elutasításáról a végső döntést a szakmai vezetőnek van joga meghozni. Az intézkedéseket a nyomtatványon jóvá kell hagynia.

1. **A panasz kivizsgálása**
   1. A kivizsgálás időtartama az ügyfél panaszbejelentésétől/a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap. A panasz elutasítása esetén az ügyfelet 15 napon belül írásban értesíteni kell, e válaszban az elutasítást indokolni szükséges. Jogos panasz esetén az ügyet 15 nap alatt le kell zárni a panasz rendezésével és az ügyfél írásbeli tájékoztatásával együtt. A panasztevőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja. Az ügyfélszolgálati munkatársnak és/vagy a szakmai vezetőnek aláírásával kell igazolni a panaszfelvételi lapon a teljesítés dátumát és/vagy a reklamáció helyesbítésének megtörténtét.
   2. Nemleges válasz esetén újabb jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszkezelési formanyomtatványon –- panaszfelvételi lapon – a további teendőkről feljegyzést készíteni mindkét fél aláírásával. Amennyiben a panasz kezelése 15 napnál hosszabb időt vesz igénybe, az ügyfelet a panasz bejelentésétől/beérkezésétől számított 10 napon belül értesíteni kell, hogy az ügye intézés alatt van, és tájékoztatni az ügykezelés várható időtartamáról.
   3. Amennyiben az észrevételre tett intézkedéseket a bejelentő nem tartja elfogadhatónak, II. fokon kérheti a vizsgálat eredményének felülvizsgálatát. A II. fokú bejelentés esetén a vizsgálatot az Új Nmezedék Központ vezetőjének kell címezni, és az ügyvezető fogja a kivizsgálást levezetni, majd ő hozza meg a döntést. A bejelentőt a vizsgálat eredményéről 15 napon belül írásban tájékoztatni kell.

**Panaszbejelentő**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **A képzés megnevezése:** | **Sorszám (az ÚNK tölti ki):** | |
| **A képzési csoport azonosítója (sorszáma):** | **Regisztrálta (név):** | |
| **A bejelentő neve:** | **A bejelentés dátuma:** | |
| **A panasz (reklamáció) leírása:** | | |
| **Az intézkedés leírása (az ÚNK tölti ki):** | | |
| **Az intézkedésért felelős** (név/aláírás)**:** | | **Határidő:** |
| **Az intézkedést ellenőrizte, lezárta** (név/aláírás): | | **Dátum:** |

Észrevételét köszönjük! Az Új Nemzedék Központ elkötelezett ügyfelei ügyeinek korrekt kezelése és megfelelő panaszkezelése mellett!