

FELNŐTTKÉPZÉSI PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Felnőttképző nyilvántartási szám: B/2020/006438

Verzió: FPR-002/2026

Szabályzat kiadása: 2026. július 15.

Kiadás digitális hitelesítése:

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy biztosítsa a képzésben részt vevők, oktatók, valamint egyéb érintettek számára a panaszaik kulturált, átlátható, pártatlan és hatékony kezelésének rendjét. A panaszkezelési eljárás hozzájárul a képzési szolgáltatás minőségének folyamatos fejlesztéséhez.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat kiterjed:

- a képzésben részt vevő személyekre,
- az oktatókra,
- az FC Kft. munkatársaira,
- minden olyan személyre, aki a képzési tevékenységgel kapcsolatban panaszt kíván benyújtani.

3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan észrevétel, kifogás vagy reklamáció, amely a FC Kft. működésével, szolgáltatásaival, ügyintézésével, oktatási tevékenységével vagy munkatársainak magatartásával kapcsolatos.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatáskérés, javaslat vagy véleménynyilvánítás.

4. A panasz benyújtásának módjai

A panasz benyújtható:

- személyesen,
- írásban postai úton,
- elektronikus levélben

A panasz tartalmazza lehetőség szerint:

- a panaszos nevét és elérhetőségét,
- a panasz részletes leírását,
- az érintett képzés, esemény vagy körülmény megjelölését,
- a panasz benyújtásának dátumát.

5. A panaszkezelés folyamata

5.1. A panasz fogadása

A beérkezett panaszt az FC Kft. nyilvántartásba veszi.

5.2. Kivizsgálás

A panasz kivizsgálásáért az FC Kft. vezetője vagy az általa kijelölt személy felel.

A vizsgálat során:

- a rendelkezésre álló dokumentumokat áttekinti,
- szükség esetén meghallgatja az érintetteket,
- összegyűjti a döntéshez szükséges információkat.

5.3. Határidők

A panasz beérkezését az FC Kft. 5 munkanapon belül visszaigazolja.

A panaszt legkésőbb 30 naptári napon belül kivizsgálja és megválaszolja.

Indokolt esetben a határidő egy alkalommal meghosszabbítható, amelyről a panaszos írásos tájékoztatást kap.

6. A panasz lezárása

A kivizsgálás eredményéről a panaszos írásos tájékoztatást kap, amely tartalmazza:

- a vizsgálat megállapításait,
- a meghozott intézkedéseket,
- a panasz elutasítása esetén annak indokait.

A válasz elektronikus úton vagy postai úton kerül megküldésre.

7. Nyilvántartás

Az FC Kft. a beérkezett panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz sorszámát,
- a beérkezés idejét,
- a panaszos adatait,
- a panasz tárgyát,
- a megtett intézkedéseket,
- a lezárás időpontját.

A panaszok dokumentációját az intézmény legalább 5 évig megőrzi.

8. Adatkezelés

A panaszkezelés során tudomásra jutott személyes adatok kezelése a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak, különösen a GDPR rendelkezéseinek megfelelően történik.

A felnőttképző az adatkezelés során betartja:

- az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendeletét (GDPR),
- az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvényt.

9. Záró rendelkezések

Jelen panaszkezelési szabályzat a jóváhagyás napján lép hatályba, és visszavonásig érvényes.