

## Panaszkezelési Szabályzat

Jelen szabályzat a Forrai Felnőttképzési Akadémia működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárásrendjét írja le. A panaszkezelési rendelkezések célja, hogy a Forrai Felnőttképzési Akadémia a képzésben résztvevőkkel és partnereivel való kapcsolattartást, valamint az ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárásmodokat egyértelműen szabályozza.

### A szabályzat hatálya

A szabályzat a Forrai Felnőttképzési Akadémia valamennyi tevékenységére és alkalmazottjára, a felnőttképzési tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz, reklamáció eljárási rendjére vonatkozik.

### Általános rendelkezések

A Forrai Felnőttképzési Akadémia ügyfelei panaszainak, reklamációinak intézésére, kivizsgálására és orvoslására, az ügyfelek tájékoztatására nyitva álló helyiségben vevőszolgálatot működtet. A Forrai Felnőttképzési Akadémia a vevőszolgálaton személyes, telefonos és elektronikus vevőszolgálatot tart fenn. Jelen szabályzat a vevőszolgálaton és a Forrai Felnőttképzési Akadémia honlapján az érdeklődők számára hozzáférhető.

### A vevőszolgálat feladatai

- Tájékoztatás és információ a Forrai Felnőttképzési Akadémia tevékenységeiről, a szolgáltatások igénybevételének módjáról és feltételeiről,
- Információk a meghirdetett képzésekről és egyéb szolgáltatásokról, a reklamációk ügyintézésének folyamatáról,
- A panaszügyek nyilvántartása, értékelése, levonható tapasztalatok és információk az érintettek részére történő eljuttatása, tapasztalt hiányosságok, megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósulására irányuló tevékenységek koordinálása.

### A panaszok és reklamációk kezelésének eljárási rendje

- Panasz, reklamáció szóban vagy írásban tehető.
- Ha indokolt, az ügyfelet fel kell kérni arra, hogy panaszát írásban rögzítse. Amennyiben a panasz rendezése azonnal nem oldható meg, a vevőszolgálat írásos feljegyzést készít a panasz, tárgyról. Első fokon az oktatásért felelős vezető haladéktalanul intézkedik, szükség szerint bevonva az illetékes munkatársakat.
- A panaszügyintézés során biztosítani kell az elfogulatlanságot. A panasz kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésének időpontjától számított öt munkanap. A kivizsgálás eredményéről a vevőszolgálat indoklással ellátva írásban értesíti a panasztevőt.
- A számlázással kapcsolatos reklamációkat a vevőszolgálat a gazdasági igazgatójához továbbítja. Amennyiben a panaszos vagy a fellebbező fél a panasz, fellebbezése kivizsgálását követően meghozott intézkedéssel, döntéssel nem ért egyet, úgy kérelmét jogi úton érvényesítheti. A Forrai Felnőttképzési Akadémia a hozzá beérkező panaszokról és a kivizsgálás eredményéről, illetve a megtett intézkedésekről nyilvántartást vezet.

### Utólagos teendők

A vevőszolgálat a panaszok nyilvántartását öt évig megőrzi.

### A vevőszolgálat elérhetősége

Forrai Magániskola Kéttannyelvű Középiskola

Cím: 1139 Budapest, Lomb u. 41.

Telefon/FAX: 350-8326, 350-1782, 350-8427 E-mail: [iskola@forrai.eu](mailto:iskola@forrai.eu) Honlap: [forrai.hu](http://forrai.hu)

Vevőszolgálati idő: Minden munkanapon 9.00 – 16:30 óráig.

### Záró rendelkezések

A Forrai Felnőttképzési Akadémia vezetése a jelen Panaszkezelési Szabályzatot 2011. július 19-én léptette hatályba.

Kelt: Budapest, 2011. július 19.

Major Ágnes

Menedzser igazgató

OM azonosító: 035491, Felnőttképzési nyilvántartási szám: 01-0743-04, Intézmény-akkreditációs  
lajstromszám: AL-1928