

Felnőttképzési Panaszkezelési Szabályzat

Bejelentésköteles felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódóan

Fesztivál Önkéntes Központ

1. A Szabályzat célja

A jelen szabályzat célja, hogy a Fesztivál Önkéntes Központ (a továbbiakban: Képző) által nyújtott felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos panaszok kezelésének, kivizsgálásának és nyilvántartásának rendjét rögzítse. A szabályzat biztosítja a tisztességes, gyors és átlátható eljárást, valamint a képzésben résztvevők jogainak hatékony védelmét.

2. A panasz fogalma és benyújtása

2.1 A panasz fogalma

Panasznak minősül a képzésben résztvevő személy minden olyan kifogása, amely a Képző tevékenységével, mulasztásával, az oktatók vagy munkatársak magatartásával, illetve a képzés minőségével kapcsolatos.

2.2 Benyújtás módja és határideje

- Benyújtás módja: szóban vagy írásban (e-mailben vagy postai úton).
- Határidő: a panasz a képzés befejezéséig, vizsgával záruló képzés esetén a vizsga eredményének kihirdetéséig nyújtható be.

2.3 Elérhetőségek

- E-mail: info@hellonext.hu
- Postacím: 1117 Budapest, Móricz Zsigmond körtér 2. 5/3
- Személyes ügyfélszolgálat: 1117 Budapest, Móricz Zsigmond körtér 2. 5/3, hétfő: 10-13h, péntek: 10-13h

3. A panaszkezelés folyamata

1. Szóbeli panasz: A szóban előterjesztett panaszt a Képző azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panaszos a kezeléssel nem ért egyet, úgy Képző a panaszról a 4. pontban részletezett jegyzőkönyvet vesz fel. Jegyzőkönyvezést követően a panasz írásbelinek minősül.
2. Írásbeli panasz: A beérkezett panaszt a Képző haladéktalanul iktatja és megkezdi a kivizsgálást.
3. Kivizsgálás: A panaszt a képzést vezető felelős munkatárs vizsgálja ki. A kivizsgálás határideje a beérkezéstől számított 15 naptári nap.
4. Válaszadás: A Képző a vizsgálat eredményéről a panaszost haladéktalanul, de legkésőbb a határidő lejártáig írásban tájékoztatja. A panasz elutasítása esetén a Képzőt indokolási kötelezettség, valamint a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatási kötelezettség terheli.

4. Panaszkezelési jegyzőkönyv

A szóbeli panaszról – amennyiben az nem kerül azonnal megoldásra – kötelező jegyzőkönyvet felvenni. A jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- A panaszos neve, lakcíme és elérhetősége
- A panasz benyújtásának helye, ideje és módja
- A panasz részletes leírása és az esetleges mellékletek, dokumentumok felsorolása
- A panaszos aláírása
- A panaszra adott választervezet vagy a megtett intézkedés leírása

5. Adatkezelés és iratok megőrzése

A panasz benyújtásával a panaszos hozzájárul ahhoz, hogy a Képző a panasz kezeléséhez szükséges személyes adatait (név, lakcím, elérhetőség, a panasz tartalma) kezelje. Az adatkezelés célja kizárólag a panasz kivizsgálása és az arra adott válasz megküldése. A személyes adatokat a Képző harmadik félnek nem továbbítja, kivéve, ha azt jogszabály kötelezővé teszi. A panaszos adatait a Képző a megőrzési kötelezettség lejártát követően haladéktalanul törli.

A Képző a panaszról felvett jegyzőkönyvet és az arra adott választ – annak másolati példányával együtt – a lezárástól számított öt (5) évig köteles megőrizni. Az iratokat az illetékes ellenőrző hatóságok kérésre jogosultak megtekinteni.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panaszos a Képző válaszával nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása eredménytelen volt, az alábbi szervekhez fordulhat:

Budapesti Békéltető Testület

- Szervezet: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület
- Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
- Telefon: +36 1 488-2131 | Fax: +36 1 488-2186
- E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Illetékes kormányhivatal

A panaszos fordulhat a Képző székhelye szerint illetékes kormányhivatalhoz is, amennyiben a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos jogszabálysértést észlel.

Budapest, 2026.02.10.

Nagy Réka
Fesztivál Önkéntes Központ
képviselőtében eljáró személy