

# MODUS Alapítvány

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Ügyfeleinket a modus.hu honlapunkon elérhető Panaszkezelési Szabályzat tájékoztatja a panaszügyintézés és panaszkezelés módjáról, a panaszok közlése érdekében szervezetünk levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Tájékoztatásunk fogyasztói jogvita esetén kiterjed a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez, vagy a szolgáltatás jellegétől függően az ilyen jogkörrel felruházott hatósághoz való fordulás lehetőségére, az illetékes békéltető testület székhelyére, telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatást digitális formában érhetik el ügyfeleink a modus.hu honlapunkon.

Ügyfeleink a panaszukat szóban (telefon, Skype, Zoom) vagy írásban közölhetik a képzésszervező kollégával. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk és szükség szerint orvosoljuk. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról, és szervezetünknek az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén - az ügyfélnek legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldjük.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszoljuk és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat – amennyiben a dokumentálás a panasztétel során nem történt meg vagy a panasz felvevője a dokumentálást illetően bármilyen okból korlátozott – az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti a szervezeti vezetőnek. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az intézményvezető dönt.

A panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz esetleges elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

**Szervezetünk levelezési címe: 4244 Újfehértó, Eötvös J. u. 13. sz.**

**Elektronikus levelezési címe: [kepzes@modus.hu](mailto:kepzes@modus.hu)**

**Internetes címe: [www.modus.hu](http://www.modus.hu)**

**Telefonszáma: +36 20 2130018**

## 1.melléklet: Panaszról felvett jegyzőkönyv

PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV	
A panasztevő neve, lakcíme:	
A panasz előterjesztésének helye:	
A panasz előterjesztésének ideje:	
A panasz előterjesztésének módja:	
A panasz részletes leírása:	
A panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma:	
A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:	..... aláírás
A panaszt tevő aláírása (telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével):	..... aláírás
A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje:	

## 2. melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	
Panasz bejelentésének időpontja:	
Panaszt tevő neve:	
Panasz típusa (írásbeli vagy szóbeli):	
Szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma	
Panasz leírása:	
Panaszt fogadó	
Neve:	Kivizsgálás módja:
Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:	
Végrehajtásért felelős neve:	
Panaszt tevő tájékoztatásának időpontja:	
..... intézményvezető aláírása P.H.	