



Jász-Nagykun-Szolnok Megye Esély Szociális Közalapítványa
Regionális Szellemi Forrásközpont
5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2.
Tel: 56/515-250, 515-251, 514-946; tel/fax: 56/513-456, 514-947
E-mail: eselyfk@t-online.hu **Internet:** www.eselyfk.hu
Felnőttképzési engedély száma: **E-000843/2014**
Magán-munkaközvetítői nyilvántartási szám: **7495-4/2008-5600**

Az Esély Közalapítvány Panaszkezelési Szabályzata

Szervezetünk jogszabályi kötelezettségének teljesítése és szakmai munkája, ill. képzései magasszintű színvonalának folyamatos biztosítása, a képzéseken résztvevők igényeinek és elvárásainak megfelelő minőség elérése és szinten tartása érdekében panaszkezelési rendszert működtet, az alábbiak szerint:

1. A panaszkezelési szabályzat vonatkozik a képzések vevőire: a résztvevőkre, s a résztvevők munkáltatóira, támogatóira.
2. A képzésért felelős munkatársak a panaszkezelés lehetőségéről és a panaszkezelési szabályzat tartalmáról a képzés indulásakor tájékoztatást adnak.
3. A panasz vonatkozhat a képzés menetére, a szervezésre, a tananyag tartalmára, a képzésért felelős munkatárs munkájára, az oktatók/előadók munkájára, a képzés tárgyi feltételeire.
4. A panaszt a képzésért felelős munkatársnál lehet megtenni. Amennyiben a panasz a képzésért felelős munkatárs személyét közvetlenül érinti, a panaszos közvetlenül a szakmai vezetőnél tehet észrevételt.
5. A panasztétel formája lehet szóbeli, ekkor a panaszról feljegyzés készítése szükséges. A panasz benyújtható írásban is.
6. A panasz benyújtását követően az illetékes (képzésért felelős munkatárs, szakmai vezető) megvizsgálja a panasz jellegét, jogosságát, dönt a panaszkezelés módjáról, majd a kivizsgálás eredményétől függően intézkedik a panasz kezeléséről.
7. Az illetékes a panasz benyújtását követő 5 munkanapon belül intézkedik annak kivizsgálásáról.
8. A panasz kezelésének módjáról, időpontjáról, eredményéről a panaszos írásbeli tájékoztatásban részesül.
9. Amennyiben a panaszos úgy ítéli meg, hogy a panasz kezelése nem történt meg hitelt érdemlően vagy eredmény nélkül zárult, kérheti annak újbóli kivizsgálását.
10. A beérkező panaszokról az Esély Közalapítvány külön nyilvántartást vezet.
11. A panaszkezelési szabályzatot az Esély Közalapítvány ügyfélszolgálatán jól látható helyen kell kifüggeszteni, hogy abba minden érdekelt külön kérés nélkül betekinthessen.
12. A panasz benyújtható ügyfélfogadási időben az Esély Közalapítvány ügyfélszolgálatán személyesen, ill. postai úton vagy elektronikusan.
13. A panaszkezelési szabályzat a kihirdetés időpontjától visszavonásig érvényes, módosítására a szakmai vezető jóváhagyásával kerülhet sor, módosítását a szakmai vezető és a képzésért felelős munkatársak egyaránt kezdeményezhetik.

Készült: Szolnok, 2014. október 3.

Érvényesség kezdete: Szolnok, 2014. október 27.