



## Panaszkezelés

**Panasz:** minden olyan szóban vagy írásban tett észrevétel, amely az mtd Tanácsadó Kft. által érintett felnőttképzési programokat, tevékenységeket és szolgáltatásokat érinti.

**A panaszkezelési rendszer célja:**

- a résztvevői és partneri elégedetlenség szervezetre gyakorolt negatív hatásainak minimalizálása
- az ügyfél elégedettségének visszaszerzése.

**Panaszfelvevő lehet:**

- oktató
- oktatásszervező
- képzésért felelős vezető

**Panasz felvétele történhet:**

- írásban az mtd Tanácsadó Kft. székhelyén (1094 Budapest, Angyal u.13.) vagy kihelyezett képzés esetén az oktatási helyszínen
- írásban (postai úton vagy elektronikusan)
- szóban (személyesen vagy telefonon)

Szóbeli és azonnal kezelhető panaszokról nem szükséges panaszkezelési adatlapot kitölteni. Amennyiben a panasz ilyen módon nem kezelhető, intézményünk munkatársai panaszkezelési adatlapot állítanak ki és felveszik a kapcsolatot a panaszt bejelentővel.

A panaszfelvevő saját hatáskörben törekszik a panasz megoldására, ha ez nem lehetséges, akkor továbbítására a képzésért felelős vezető vagy az ügyvezető igazgató felé. Ebben az esetben az intézmény képzésért felelős vezetője vagy az ügyvezető igazgató intézkedési javaslatot dolgoz ki, intézkedik a panasz azonnali, de legfeljebb 8 napon belüli kivizsgálásáról és lezárásáról, meghozza a szükséges intézkedéseket. A panasz kivizsgálásának eredményéről a bejelentő írásban kap tájékoztatást.

Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó kárigény esetén adható kompenzációs lehetőségek az alábbi területekre terjednek ki:

- képzési díj csökkentése, egy részének elengedése
- más felnőttképzési programokba történő kedvezményes bekapcsolódás lehetősége.

Hajdu Károly  
ügyvezető



## 1. PANASZKEZELÉSI ADATLAP

<b>Panaszt felvevő munkatárs neve:</b>	
<b>Felvétel időpontja:</b>	
<b>Bejelentés módja:</b>	szóban telefonon postai úton e-mailben

<b>Ügyfél (résztevő) neve:</b>	
<b>Címe:</b>	
<b>Telefonszáma:</b>	
<b>E-mail címe:</b>	

<b>A panasz leírása:</b>

<b>Ügyfél kérése:</b>

<b>Intézkedés leírása:</b>

\_\_\_\_\_  
ügyfél

\_\_\_\_\_  
mtd Tanácsadó Kft. munkatársa

