



# 1997-2018 ÉTA ORSZÁGOS SZÖVETSÉG

Cím: 1158 Budapest, Molnár Viktor utca 94-96.  
Telefonszám: 061 414 0500, 061 414 0501  
E-mail: [iroda@eta-szov.hu](mailto:iroda@eta-szov.hu)  
Honlap: <http://eta-szov.hu/>

## Panaszkezelés

Elsősorban szóbeli ügyintézés útján történik a panaszkezelés, amely az oktatásszervező feladata. Amennyiben a szóbeli ügyintézés nem vezet eredményre, a panaszok benyújtása írásban, akár egyéni, akár több személyt érintő panaszról van szó, minden panaszt tevő aláírásával történik. A panaszt az oktatásszervezőnél kell benyújtani. A panaszt tevő /-k, visszakapja /-k a benyújtott dokumentum egy fénymásolt, az átvételt az oktatásszervező eredeti aláírásával igazoló példányát. Az oktatásszervező panaszkezelési ülést hív össze, amelynek résztvevői a panaszos, ill. amennyiben nem ugyanaz a személy a csoport megbízott /-ak, valamint az oktatásszervező, a képzési vezető, a képző intézmény vezetője, valamint a panasz által érintett oktatók. Az oktatásszervező a panaszkezelési ülés előtt minden érintett számára kiküldi az írásban benyújtott panasz egy példányát.

A panaszkezelési csoportülés célja, a panasz minden érintett számára megnyugtató rendezése. Az ülést az oktatásszervező moderálja, és jegyzőkönyvet készít az elhangzottakról. A csoportülés eredményét jegyzőkönyvi záradékban rögzíti, amelyet minden résztvevő alá ír.

Amennyiben a panasz nem kezelhető saját hatáskörben, akkor a Felnőttképzési vezető az **Ügyvezető elnöknek** juttatja el a kitöltött *Panaszlapot* és tájékoztatja a kialakult helyzetről az addig felszínre került információk alapján.

Az **Ügyvezető elnök** a *Panaszlap* és az érintettek meghallgatása után dönt a panasz jogosságáról és kezelésének módjáról. Amennyiben a panasz kezelése megkívánja a panaszos személyes meghallgatása is indokoltá válhat. Az ilyen esetekben *Jegyzőkönyvet* veszünk fel, melynek egy példányát átadjuk a panaszosnak, további másik példányát pedig a *Panaszlap*hoz csatoljuk a dokumentáció részeként.

Abban az esetben, ha a korábbi panaszkezelési szintek megvalósulása és a meghozott intézkedés nem orvosolja a panaszt, és a panaszos bírósághoz fordul, az **Ügyvezető elnök** haladéktalanul tájékoztatja az Szövetség Felügyelő Bizottságát, továbbá a Bírósági szakaszba bevonja Alapítvány jogászát is.

### A panaszok nyilvántartása a dokumentumok megőrzése

Az írásos panasz tényét – bármelyik szinten is záruljon az le – a Felnőttképzési vezető a *Panasznyilvántartóban* rögzíti.

A panasz kezelésével összefüggésben keletkezett dokumentumokat iratgyűjtőben tárolja és azt minden esetben a keletkezéstől számított **4 naptári** évig megőrzi.

### Ügyfélszolgálati idő

|                                    |  |              |
|------------------------------------|--|--------------|
| <b>Cím</b>                         | 1158 Budapest, Molnár Viktor utca 94-96.                                     |              |
| <b>Telefonszám</b>                 | Kalmár Judit oktatásszervező: +36 (20)<br>+36 (1) 414-0500, +36 (1) 414-0501 |              |
| <b>Elektronikus levelezési cím</b> | <a href="mailto:kalmar.judit@eta-szov.hu">kalmar.judit@eta-szov.hu</a>       |              |
| <b>Weblap cím</b>                  | <a href="http://www.eta-szov.hu">www.eta-szov.hu</a>                         |              |
| <b>Ügyfélszolgálat idő</b>         | hétfő  | 09.00 -13.00 |
|                                    | kedd   | -            |
|                                    | szerda   | -            |
|                                    | csütörtök  | -            |
|                                    | péntek   | 09.00 -13.00 |
|                                    | szombat  | -            |

