

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A képzések résztvevői, illetve a képzési tevékenységgel kapcsolatban állók számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiuk anonim benyújtására. Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen tehet:

info@diverzitasalapitvany.hu

Az írásos panasz bejelentéshez használhatja a mellékelt panaszlapot. Az ügyfélszolgálatunkon telefonon, és személyesen is megteheti észrevételeit, javaslatait:

Cím	2100 Gödöllő, Szabadság út 23.	
Telefonszám	06 30 349 0299	
Elektronikus levelezési cím	info@diverzitasalapitvany.hu	
Weblap cím	www.diverzitasalapitvany.hu	
Ügyfélszolgálat idő	hétfő	9-12 óra

A panaszkezelés szabályai

Az esetlegesen felmerülő vevői reklamációkat képzésen résztvevő esetén az ügyféllel kapcsolatot tartó oktató dokumentálja, majd döntésre előkészíti (javaslatot tesz intézkedésre) **a Képzési tevékenységért felelős vezetőnek**, egyéb forrásból származó panasz esetén a panasz fogadója felelős a tevékenységért. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén **a Képzési tevékenységért felelős vezető** dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni a Szervezet **jogi képviselőjét**.

Szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi.

A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót. A tájékoztatás az illetékes **oktató, vagy a képzési tevékenységért felelős vezető** feladata.

A képzések résztvevő számára lehetőséget biztosítunk panaszaik anonim benyújtására, az e-mail címet a képzési tájékoztató tartalmazza. A panaszbejelentés lehetőségével kapcsolatos információkat a képzésben résztvevők számára készített képzési tájékoztatókban rögzítjük.

PANASZLAP

A panasztevő neve:
A panasz rövid leírása:
A panaszt rögzítette:
Intézkedésre jogosult megnevezése:
Intézkedés leírása:
A panasztevő tájékoztatása megtörtént (dátum, aláírás)

Dátum:

Aláírás