

A panaszok kezelése

a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 23. § (3) e) pontja szerint

A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja

A panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani.

A résztvevők sérelem esetén az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve a vállalkozóhoz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. Panasz elektronikus levélben is benyújtható. A *Panaszlap* kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy az intézményünk munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az intézmény munkatársa kitölti a panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát. A felnőttképző intézmény a panaszt - jellegétől függően - kivizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse az első számú vezető. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a panaszlaphoz, elektronikus megküldés esetén az elküldött e-mailt nyomatva kell megőrizni.

A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.

Cégnév: Babilon Beauty Kft.
felnőttképző

Engedélyszám: E/2024/000049

Adószám: 24843298-2-15

Székhely: 4400, Nyíregyháza, Körte utca 34. Fsz.

PANASZLAP

Panaszlap sorszáma:

A tanfolyam ideje, száma,
megnevezése: _____

Panasztevő neve: _____

Értesítési címe: _____

A panasz leírása:

Kelt: Nyíregyháza, 202..... hó nap.

panaszos aláírása

befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

felnőttképző képviselőjének
aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a Babilon Beauty Kft. felnőttképző (E/2024/000049) címére 4400, Nyíregyháza, Körte utca 34. Fsz, Email: babilonbeauty26@gmail.com

Panaszára kézhezvételtől számított 5 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!