

Panaszkezelési szabályzat

I. Intézményi panaszkezelési alapelvek

1. A panaszkezelési szabályzat nyilvános dokumentum, a hallgatók elégedettségének és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében. Ennek megfelelően a Manhattan Akadémia Kft. panaszkezelési tevékenységet végez, Panaszkezelési szabályzattal rendelkezik, a képzésben résztvevőket pedig panasztételi jog illeti meg.
2. A panaszok kezelése diszkrimináció-mentes, azaz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.
3. A képző intézmény kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során egy panasznyilvántartásban többek között vizsgálja a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban, a panaszok számát, az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó reklamációkat, a hallgatók panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét, illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettségét.
4. A képző intézmény minden esetben tájékoztatja a panasztevőt, hogy a panasz elutasítása esetén milyen szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.

II. Fogalmi meghatározások

1. **Panasz:** A Manhattan Akadémia Kft. felnőttképzési tevékenységével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, vagy bejelentés, melyben a Panaszos a Manhattan Akadémia Kft. felnőttképzési tevékenységét kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű kifogást fogalmaz meg.
2. **Panaszos:** Manhattan Akadémia Kft. felnőttképzési tevékenységét igénybevevő, továbbá aki kifogásolja a Manhattan Akadémia Kft. felnőttképzési tevékenységét.
3. **Felnőttképzést folytató intézmény:** a felnőttképzésre irányuló tevékenységet a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény szerint kiadott engedély alapján folytató jogalany.

4. Képzési tevékenység: szervezeten megvalósuló, célirányos kompetenciakialakítás és kompetenciafejlesztés.
5. Kompetencia: a felnőttképzésben részt vevő személy azon ismereteinek, készségeinek, képességeinek, magatartási, viselkedési jegyeinek összessége, amely által a személy képes lesz egy meghatározott feladat eredményes teljesítésére

III. A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja ügyfelektől érkező panaszok esetén

1. **A szóbeli csatornán érkezett panaszt** –személyes megkeresés esetén, a Manhattan Akadémia Kft. ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. B tömb ép. 6. em.), ügyfélfogadási időben (kedd, szerda, csütörtök 10:00-tól 16:00-ig) vagy a felnőttképzés során a képzés helyszínén.

Telefonon keresztül az ügyfélszolgálat telefonszámán (+36-20-444-0088) ügyfélfogadási időben. Telefonon keresztül bejelentett panasz esetén az ügyfélszolgálati munkatárs tölti ki a Panaszlapot (lásd: 1. sz. melléklet). Felveszi a bejelentő személyi adatait, beírja észrevételeit, a bejelentés dátumát, majd aláírásával érvényesíti azt.

Személyesen tett panasz esetén a Panaszosnak lehetősége van saját kezűleg kitölteni a Panaszlapot. Amennyiben a Panaszos ezzel a lehetőséggel nem él, a Panaszlapot az ügyfélszolgálati munkatárs, az oktató vagy a felnőttképzési szakmai vezető tölti ki.

2. **Írásos panasz** személyesen vagy postai, elektronikus úton keresztül megküldött levélben tehető.

A Manhattan Akadémia Kft. levelezési címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. B tömb ép. 6. emelet

A Manhattan Akadémia Kft. központi e-mail címe: info@manhattanakademia.hu

A panasz elbírálásához szükséges a panasztétel okának ismertetése, konkrét leírása, a panaszhoz kapcsolódó kérelem megfogalmazása, a panaszban foglaltakat esetlegesen alátámasztó dokumentumok másolatának mellékelése.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása.

3. Az **írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása** esetén a Manhattan Akadémia Kft. vizsgálja a képviseleti jogosultságot ezért, ha a Panaszos meghatalmazott útján jár el, a panaszon a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a panaszhoz mellékelni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott, legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt, eredeti meghatalmazást.

IV. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A beérkezést követően 5 napon belül meg kell kezdeni a panasz kivizsgálását.

Az ügyintézésel, kapcsolattartással, a szolgáltatás minőségével kapcsolatosan tett írásos észrevételeket (reklamációkat) az információt fogadó személy szignálását követően a panasz jellegétől függően a Manhattan Akadémia Kft. illetékes munkatársa felé továbbítja.

Az elmarasztaló tartalmú szóbeli jelzéseket a fogadó személy a probléma felderítéséhez szükséges részletességgel a Panaszlapon rögzíti, és az átadja az illetékes munkatársnak.

Az illetékes munkatárs kivizsgálást kezdeményez, melyet írásbeli panasz esetén a panaszt tartalmazó iratra (levél, e-mail), szóbeli jelzés esetén a Panaszlapra jegyez fel. A vizsgálat eredménye alapján a Manhattan Akadémia Kft. ügyvezetője dönt a szükséges intézkedésekről.

Amennyiben a kivizsgálás eredménye alapján a Manhattan Akadémia Kft. ügyvezetője szükségesnek ítéli vagy saját hatáskörében a problémát megoldani nem tudja, helyesbítő/megelőző tevékenységet kezdeményez.

A rendezett panaszokat tartalmazó feljegyzéseket, Panaszlapokat az ügyvezető továbbítja az Adminisztrációs vezető részére, aki azokat erre a célra rendszerezített dossziéban gyűjti.

A panaszok vezetőségi átvizsgálásokra szükséges írott formában történő feldolgozásáért, elemzéséért, értékelésre alkalmas információk biztosításáért az Adminisztrációs vezető a felelős.

A panasz kezeléséről a visszacsatolást a Manhattan Akadémia Kft. írásban eljuttatja a panasztevőhöz a panasz beérkezését követő 15 naptári napon belül, a szóbeli panaszról készült Panaszlappal együtt.

V. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

Amennyiben a panasztevő nem fogadja el panaszának orvoslására hozott intézkedést, úgy azt az értesítés kézhezvételétől számítva 30 napon belül a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a területileg illetékes Békéltető testülethez, illetve a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény alapján a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

2019.02.01.



MANHATTAN Akadémia Kft.
1013 Budapest, Krisztina körút 39. B-tömb. ép.
Adószám: 13266358-2-41

Panaszlap

Panasz bejelentésének formája (jelölje X-el)		
Személyes	Szóbeli (telefon)	Írásbeli
A panaszos fél személyes adatai Név: Születési hely és idő: Lakóhely: Tartózkodási hely: Telefonszám: e-mail cím:	Panaszlap felvételének dátuma:	A panaszt felvevő (aláhúzandó): oktató oktatásszervező adminisztrációs vezető szakmai vezető ügyvezető
Képzés megnevezése: Képzési csoport: Képzés dátuma és helyszíne:		
Beérkezett panasz leírása: 		
Személyes bejelentés esetén a panasztevő aláírása		

Figyelem! A vastagon keretezett résztől kizárólag a Képző Intézmény tölti ki!

A panasz kezelésével, kivizsgálásával megbízott (aláhúzendó)

oktatásszervező

adminisztrációs vezető

szakmai vezető

ügyvezető

A panasz feltárása, indoklás:

A panasz jogosságáról (aláhúzendó)

Jogos	Nem jogos
-------	-----------

Szükséges javító és újbóli előfordulást megakadályozó intézkedések:

A panaszt kivizsgáltam, a problémát feltártam és a meghozott intézkedésekről a résztvevő tájékoztatva lett.

Dátum:

aláírás