



Panaszkezelési tájékoztató

A képzések résztvevői számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiuk anonim benyújtására.

Panaszkezelés módja:

Az írásos panasz bejelentéshez használhatja a mellékelt panaszlapot. Az ügyfélszolgálatunkon telefonon, e-mail-en és előre egyeztetett időpontokban személyesen is megteheti észrevételeit, javaslatait:

- **Személyesen**, előre egyeztetett időpontban a Concordia Szervezet- és Vezetésfejlesztési Kft székhelyén: 1146 Budapest, Komócsy u. 5. fszt. 15/1.
- **E-mailben** concordia@concordia-od.hu e-mail címre továbbítva;
- **Telefonon: +36 1 240 4606**
- **Panaszkezelési űrlap kitöltésével**, honlapunkon keresztül

A **szóbeli panaszt** a képzőintézmény azonnal megvizsgálja és szükség esetén orvosolja. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul panaszkezelési űrlapot tölt ki, és annak egy másolati példányát

- **személyesen közölt szóbeli panasz** esetén helyben a résztvevőnek átadja,
- **telefonon vagy egyéb elektronikus** hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a képzőintézmény a résztvevőnek legkésőbb 30 napon belül azonosítóval ellátott panaszkezelési űrlapot használva érdemi választ ad.

A **panasz elutasítása esetén** a képző intézmény a résztvevőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a képzőintézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány. Képzéssel kapcsolatos véleményét elmondhatja névtelenül is a résztvevői elégedettségi kérdőív kitöltésével.