



A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII törvény (Fktv.) szerinti

BEJELENTÉSHEZ KÖTÖTT FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG

a MOME OPEN képzéseinek

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

TARTALOMJEGYZÉK

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK	2
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE.....	2
PANASZKEZELÉSI RENDSZER	3
A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME	4
PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV	7

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK

- | |
|--|
| § 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól |
| § 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről |

Fenti jogszabályok meghatározzák a panaszkezelés általános irányelveit.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE

A képzések iránt érdeklődő ügyfelek, jelentkezők, a megrendelők és a képzések résztvevői az alábbiak szerint vehetik igénybe akár személyesen is az ügyfélszolgálatot érdeklődés, illetve panaszügyintézés céljából:

Felnőttképző intézmény/Képzést szervező	Moholy-Nagy Művészeti Egyetem Innovációs Központ MOME OPEN
Székhely:	1121 Budapest, Zugligeti út 9-25.
Ügyfélszolgálat címe:	MOME INNOVÁCIÓS KÖZPONT 1121 Budapest, Zugligeti út 9-25. UP Épület 2. emelet U_210 ajtó
Levelezési cím:	1121 Budapest, Zugligeti út 9-25.
Telefonszám:	+36 70 684 6319 +36 20 350 9367
Elektronikus levelezési cím:	open@mome.hu
Weblap cím:	open.mome.hu
Ügyfélszolgálat idő	Felnőttképző intézményünknek nincs ügyfélfogadási rendje, ugyanakkor a munkánkkal/a felnőttképzéssel kapcsolatos panaszokkal, amennyiben telefonon szeretne egyeztetni velünk, kérjük ezt az alábbi időpontban tegye a MOME OPEN telefonszámán (+36 70 684 6319 vagy +36 20 350 9367): kedd 14:00 és 17:00 és csütörtök 09:00-14:00 között.

Külső képzési helyszíneken az érdeklődők, jelentkezők, résztvevők kiértékelést kapnak az esetleges egyéb ügyfélszolgálat elérhetőségéről, a panaszügyintézés helyéről.

Ügyfélfogadási időben minden érdeklődőnek lehetősége van szóbeli tájékoztatást kérni a képzéseket érintő valamennyi nyilvános tudnivalóról. Írásbeli tájékoztató a MOME OPEN honlapján érhető el. Elektronikus megkeresés esetén az ügyfélszolgálat hasonló módon válaszol.

PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Az ügyfél/panaszos (Képzésben Résztvevő) a MOME OPEN képzési tevékenységével, mulasztásával, a MOME OPEN érdekében eljáró személy tevékenységével, mulasztásával, magatartásával kapcsolatos **panaszát szóban** (személyesen vagy telefonon) **vagy írásban közölheti** haladéktalanul, de legfeljebb a felmerüléstől számított 8 (nyolc) napon belül a Felnőttképző intézménnyel. (Az írásbeliség követelményének levél, e-mail útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.)

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, állásfoglalást kér, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl.

A szóbeli panaszt

- Azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.
- Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Felnőttképző intézmény a MOME OPEN képzés kapcsán felmerült panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet** felvenni, és annak egy másolati példányát
 - személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
 - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb az **érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni (a panasz beérkezését követő 30 (harminc) napon belül)**. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Felnőttképző intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az **írásbeli panaszt** a Felnőttképző intézmény a **beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni** és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Felnőttképző intézmény indokolni köteles.

A Felnőttképző intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **öt évig köteles megőrizni**, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz fogadására és a szóbeli panasz lehetőség szerinti azonnali kezelésére a Felnőttképző intézmény MOME OPEN képzéssel foglalkozó munkatársa és minden, a MOME OPEN képzés kapcsán a Felnőttképző intézménnyel megbízási szerződéses jogviszonyban álló személy jogosult. A panasz beérkezése után - amennyiben írásban történő ügyintézés szükséges - a panaszt fogadó személy értesíti a MOME Innovációs Központ igazgatóját, aki intézkedik a panasz kezeléséről vagy kijelöli a panasz kezeléséért felelős munkatársat. A kijelölt felelős beszámolási kötelezettséggel tartozik a MOME Innovációs Központ igazgató felé a panasszal kapcsolatos ügyintézés minden fázisában.

A **panasz elutasítása esetén** a Felnőttképző intézmény köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/békéltető testület eljárását kezdeményezheti (az írásos tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy a Felnőttképző intézmény a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást):

Pest Megyei Kormányhivatal

cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7., levelezési cím: 1437 Budapest, Pf.: 762

telefon: (1) 210-9721

e-mail: felnottkepzes@pest.gov.hu

és/vagy

Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME

Baranya Megyei Békéltető Testület

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,
telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422 fax: +36-72/507-152,
e-mail: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu
web: www.pbkik.hu , www.pecsikamara.hu
www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 06-76-501-500; 06-76-501-525; 06-76-501-532
Fax: 06-76-501-538; 06-76-501-504

Levelezési cím:

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
6001 Kecskemét Pf. 228.
békéltető testületi munkatárs:
Tel.: 76/501-525
Mobil: 70/7028-403, E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: 06-46-501-091, 501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: bekeltetes@bokik.hu
www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: 06-1-488-2131
Fax: 06-1-488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
<http://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Jakab Mariann ügyfélkapcsolati koordinátor, békéltető testületi ügyintéző
Telefon: 06-22/510-310; 22-510-323
Fax: 06-22-510-312
e-mail: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
email: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

Fax: +36 36 323-615

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Ügyfélfogadási rend:

(személyesen és telefonon is)

H-CS: 13.00 - 15.00 óra

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.

e-mail: bekeltetotestulet@jnszmik.hu

telefon: 20/373-2570

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

Email: bekeltetes@kemkik.hu

[web: www.kemkik.hu](http://www.kemkik.hu)

<http://kem-bekeltetes.webnode.hu>

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Telefon: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu

Web: www.nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-269-0703

<http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php>

Ügyfélfogadás:

Kedd: 9.00 - 14.00

Szerda: 9.00 - 14.00

Csütörtök: 9.00 - 14.00

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

e-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Elnök: Mátyás Tibor
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: 06-74-411-661
Mobil: 0630-6370-047
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Elérhetőség: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefon: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs
e-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220
Telefon: 06-88-814-111
Minden héten kedden 8-13 óra között közvetlenül hívható: 88/814-121
Fax: 06-88-412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu
Dr. Vasvári Csaba elnök elérhetősége hivatali időben: 30/608-0270

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefon: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu
<http://www.bekeltetes.hu/>

MOME OPEN

Képző intézmény neve: Moholy-Nagy Művészeti Egyetem MOME OPEN
Felnőttképzési nyilvántartási száma: B/2020/000938

PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV

/szóbeli panasz esetén/

A panasztevő neve:

A panasztevő lakcíme:

A panasz előterjesztésének

helye:

ideje:

módja:

A panasz részletes leírása:

.....
.....
.....

A panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....
.....

Az intézmény nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:

.....
.....

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:

aláírás

A panasztevő aláírása (a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével)

.....

aláírás

A jegyzőkönyv felvételének

helye:

ideje:

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma:

.....