

---

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII törvény (Fktv.) szerinti  
BEJELENTÉSHEZ KÖTÖTT FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

## 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:

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <b>Székhely:</b>   | 1146 Budapest, Zichy Géza utca 5. 2.emelet 1-2. |            |
| <b>Ügyfélszolgálat címe:</b>   | 1146 Budapest, Zichy Géza utca 5. 2.emelet 1-2. |            |
| <b>Levelezési cím:</b>   | 1146 Budapest, Zichy Géza utca 5. 2.emelet 1-2. |            |
| <b>Telefonszám:</b>  | +36 1/422-1714                                  |            |
| <b>Fax:</b>  | +36 1/343-0003                                  |            |
| <b>Elektronikus levelezési cím:</b>  | flow@flow.hu                                    |            |
| <b>Weblap cím:</b>   | <a href="https://flow.hu">https://flow.hu</a>   |            |
| <b>Ügyfélszolgálat idő</b><br>(nincs semmilyen előírás, akár az is lehet, hogy pl. telefonon/e-mailben egyeztetett időpontban) | hétfő   | 9:00-15:30 |
|  | kedd  | 9:00-15:30 |
|  | szerda  | 9:00-15:30 |
|  | csütörtök                                       | 9:00-15:30 |
|  | péntek  | 9:00-15:30 |
|  | szombat   | zárva      |
|  | vasárnap  | zárva      |

**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. Szórolapokat, írásbeli tájékoztatókat is az igénylők rendelkezésére bocsát az intézmény. Elektronikus megkeresés esetén az ügyfélszolgálat hasonló módon válaszol.

## PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Az ügyfél a képző intézmény tevékenységével, mulasztásával, a képző intézmény érdekében eljáró személy tevékenységével, mulasztásával, magatartásával kapcsolatos panaszát **szóban vagy írásban** közölheti az intézménnyel. (Az írásbeliség követelményének levél, távirat vagy telefax 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.)

### 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 intézmény a 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 harminc napon belül). A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

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

Az 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 az intézmény minden munkatársa jogosult. A panasz beérkezése után - amennyiben írásban történő ügyintézés szükséges - a panaszt fogadó személy értesíti az intézményvezetőt, aki intézkedik a panasz kezeléséről vagy kijelöli a panasz kezeléséért felelős munkatársat. A kijelölt felelős beszámolási kötelezettséggel tartozik az intézményvezető felé a panasszal kapcsolatos ügyintézés minden fázisában.

A **panasz elutasítása esetén** az 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 képző 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](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu), [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)  
web: [www.pbkik.hu](http://www.pbkik.hu), [www.pecsikamara.hu](http://www.pecsikamara.hu)  
[www.baranyabekeltetes.hu](http://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](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)  
honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://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](mailto: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](mailto:bekeltetes@bokik.hu)  
[www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto:bekeltetes@fmkik.hu); [fmkik@fmkik.hu](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:bekeltetes@hkik.hu)  
Ügyféléfogadási rend:  
(személyesen és telefonon is)  
H-CS: 13.00 - 15.00 óra

#### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellet működő Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.  
e-mail: [bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.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](mailto: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](mailto:nkik@nkik.hu)  
Web: [www.nkik.hu](http://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>  
Ügyféléfogadás:  
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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)  
Honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://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](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)  
<http://www.bekeltetes.hu/>

## 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: