

Kedves Ügyfelünk!

Intézményünk felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos panaszokat, észrevételeket az MNL SZKI Módszertani, képzési és levéltárpedagógiai Osztályán lehet bejelenteni.

Felnőttképzési intézmény székhelye: 1014 Budapest, [Bécsi kapu tér 2–4.](#)

A panaszkezelések helye: Felnőttképzési ügyfélszolgálati iroda, 1037 Budapest, Lángliliom utca 6. 203. iroda

Levelezési címe: 1250 Budapest, Pf. 3.

Ügyfélszolgálati idő: kedd, csütörtök 10.00-13.00 között

További elérhetőségek:

e-mail cím: oktatas@mnl.gov.hu;

telefonszám: +36 1 437 0660/2674; +36 30 290 2404

Ügyfeleink a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik intézményünkkel, illetve az intézményünk megbízásából eljáró személlyel (különös tekintettel a felnőttképzési tevékenységben közreműködő oktatóra, képzésszervezőre).

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet szükséges felvenni, és annak egy másolati példányát szükséges

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldeni.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben válaszoljuk meg és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek (lásd Panaszkezelési űrlap) tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az ügyfél (panasztevő) neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- intézményünk nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panasztevő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat – amennyiben a dokumentálás a panasztétel során nem történt meg vagy a panasz felvevője a dokumentálást illetően bármilyen

okból korlátozott – az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti az MNL SZKI Módszertani, képzési és levéltárpedagógiai Osztály osztályvezetőjének vagy a szakmai vezetőnek. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az MNL SZKI Módszertani, képzési és levéltárpedagógiai Osztály osztályvezetője vagy a szakmai vezető dönt.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát az adott vonatkozó képzés dokumentációjával együtt megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel 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.

Panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembevételével helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kell kezdeményezni.

Budapest, 2023. május

Magyar Nemzeti Levéltár
Szakmai Koordinációs Igazgatóság
Módszertani, képzési és levéltár-pedagógiai Osztály