



A

Hidra Szakképző Iskola

Panaszkezelési szabályzata

Jelen szabályzat a következő jogszabályok előírásai alapján készült:

- *2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről*
- *11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzési törvény végrehajtásáról*
- *2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról*

Hatályos: 2025. június 13-tól

Two handwritten signatures in blue ink are located at the bottom right of the page. The first signature is a stylized 'R' or 'B', and the second is a more complex, cursive signature.



1. A panaszkezelési szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a **Hidra Szakképző Iskolában** (a továbbiakban: **Iskola**) a panaszok megtételének, kivizsgálásának és rendezésének szabályait, valamint biztosítsa a résztvevők és egyéb érintettek jogainak érvényesülését.

2. Fogalommeghatározások

- **Panasz:** A képzés résztvevője vagy más érintett által előterjesztett, a képzési folyamat során tapasztalt, jogsérelemre, szabálytalanságra vagy hiányosságra vonatkozó bejelentés.
- **Panaszos:** Az a természetes vagy jogi személy, aki a panaszt előterjeszti.

3. A panasz benyújtásának módja

A panasz írásban vagy személyes formában nyújtható be.

- **Írásban:**
 1. e-mailben az oktatas@hidrakepes.hu címen,
 2. postai úton: Hidra Szakképző Iskola, 1116 Budapest, Kondorfa utca 4-8.
- **Személyesen:** az Iskola ügyfélszolgálatán.

4. A benyújtandó panasz formai követelménye:

1. tartalmazza a panaszos nevét és elérhetőségét,
2. tartalmazza a panasz pontos leírását,
3. tartalmazza az érintett képzés nevét és időpontját,
4. valamint lehetőség szerint javasolt megoldást.

5. Panaszkezelés folyamata

1. **Panasz nyilvántartásba vétele:** A beérkezett panaszt 2 munkanapon belül az Iskola nyilvántartásba veszi.
2. **Kivizsgálás:** A panaszt az Iskola megbízott igazgatója vagy az általa ügyintézésre kijelölt személy 15 munkanapon belül kivizsgálja.
3. **Válaszadás:** A panasz kivizsgálását követően az Iskola írásban tájékoztatja a panaszost a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésekről vagy az elutasítás indokairól.

6. Anonim panaszok

A név és elérhetőség nélküli bejelentéseket az Iskola megvizsgálhatja, de ezek esetében a visszajelzés, valamint a panasz megoldása nem garantált.

7. Jogorvoslati lehetőség

Amennyiben a panaszos a válasszal nem elégedett, jogosult panaszával a következő hatóságokhoz fordulni:



- Pest Vármegyei Kormányhivatal – Felnőttképzési Hatóság
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, amennyiben az adatkezelést érinti

8. Adatkezelés

A panaszkezelés során megismert személyes adatokat az Iskola kizárólag a panasz kivizsgálása céljából, a hatályos adatvédelmi előírások szerint kezeli.

9. Záró rendelkezések

- Jelen szabályzat 2025. június 13. napján lép hatályba, és visszavonásig érvényben marad.
- Személyi hatálya kiterjed a Hidra Szakképző Iskola valamennyi munkatársára, oktatójára, valamint minden képzésben részt vevő személyre.
- Területi hatálya a Hidra Szakképző Iskola minden telephelyére, képzési helyszínére és online képzési környezetére is kiterjed.
- Időbeli hatálya a hatálybalépés napjától visszavonásig vagy új szabályzat kiadásáig tart.
- A szabályzat évente felülvizsgálatra kerül, és amennyiben a vonatkozó jogszabályokban vagy a képző intézmény működésében nem történik olyan változás, amely a szabályzat módosítását indokolná, a dokumentum a továbbiakban is változtatás nélkül hatályban marad.

Budapest, 2025. június 13.



Zentai Ildikó Enikő

megbízott igazgató

Hidra Szakképző Iskola

HIDRA Szakképző Iskola

1116 Budapest, Kondorfa u. 4-8.

Adószám: 19402015-1-43

OM: 910027

A dokumentum tartalmát, egyben a Panaszkezelési szabályzatot fenntartóként jóváhagyom:

Budapest, 2025. június 13.


Pocsai Istvánné

ügyvezető igazgató

Hidra Felnőttképzési Kft.

HIDRA

Felnőttképző Központ Kft.

1116 Budapest, Kondorfa utca 4-8.

Adószám: 12243835-2-43

Cégjegyzékszám 01-09-569103