

Tájékoztató képzési programba való betekintésről és a panaszkezelésről

Elérhetőségek

Cím	1138 Budapest, Váci út 191.
Telefon	(1) 450-3239
Fax	(1) 450-3235
E-mail	felnottkepzes@fszk.hu
Web	www.fszk.hu

Személyes ügyfél-fogadási idő (Előzetes egyeztetés szükséges)

Hétfő	9-16
Kedd	9-16
Szerda	9-16
Csütörtök	9-16
Péntek	9-12

Panaszkezeléssel kapcsolatos eljárás:

- Szóbeli panaszt azonnal orvosolni kell, ha a résztvevő nem ért egyet, akkor arról jegyzőkönyvet kell készíteni és át kell adni a panaszt tevőnek a jegyzőkönyv másolatát.
- Telefonos vagy e-mailben érkezett panasz esetén a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt meg kell küldeni 30 napon belül. Az elutasítást is indokolni kell.
- A panaszt tevő, ha előzetesen szeretne időpontot kérni ügyfélfogadásra, 5 napon belül időpontot kell biztosítani számára.
- Az esetleges elutasítással egyidejűleg tájékoztatni kell a panaszt tevőt, hogy hova fordulhat jogorvoslatért.

Képző intézmény vállalja, hogy biztosítja résztvevő számára a képzési program megismerésének lehetőségét a képzés megkezdését megelőzően legalább 3 munkanappal. Résztvevő jogosult a felnőttképzési szerződéstől elállni, ezt Képző intézményhez intézett jognyilatkozatával teheti meg. Ezen jognyilatkozat a felnőttképzési szerződést felbontja. Amennyiben résztvevő a képzés megkezdését követően kívánja elállási jogát érvényesíteni, köteles a Képző intézménynek a képzési díjra veftett időarányos képzési költséget megtéríteni, amely nem lehet több, mint a kötelező legkisebb munkabér húsz százaléka. Az elállásra egyebekben a Ptk. szabályai vonatkoznak.

Előzetesen megszerzett tudás felmérése

Az előzetesen megszerzett tudás felmérése – a jogszabályi követelmények figyelembe vételével – a képzéseink iránt érdeklődő, képzéseinkre jelentkező potenciális résztvevők számára biztosított tevékenységünk.

Az előzetes tudás mérése annak felmérése, hogy a képzésre jelentkező dokumentumokkal nem igazolt tanulmányai vagy megszerzett gyakorlati tapasztalatai alapján képes-e a képzés során elsajátítandó tananyagegység követelményeinek teljesítésére, amelynek eredményeként a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni.

Támogatott egyéb szakmai képzés és egyéb képzés esetében a képzésre vonatkozó támogatási szerződés kötelező előírásai alapján, nem támogatott képzések esetében a képzésre jelentkező kérésére biztosítjuk az előzetes tudás felmérését.

Az előzetesen megszerzett tudás felmérését a képzés kezdési időpontját megelőzően folytatjuk le.

Az előzetesen megszerzett tudás felmérését a képzési programban rögzített követelmények alapján végezzük. Egyértelműen beazonosítjuk az adott tananyagegység kompetenciaelemeit, aminek elsajátítására irányuló képzési rész alól a résztvevő felmentést kaphat.

Előzetes tudásfelmérés alapján – megfelelő szintű teljesítés esetén – tananyagegység alól mentjük fel a képzésre jelentkezőt.

Az előzetes tudásfelmérést és a felmentést egyértelműen dokumentáljuk.

Az előzetesen megszerzett tudás alapján történő beszámítás tényét, és azzal összefüggésben a képzési időt és a képzési díjat a felnőttképzési szerződésben rögzítjük.

Képzési programjaink egy részének megvalósítása a kiscsoportos képzés dinamikai feltételeire alapoz, ezért a képzési idő csökkentésére nincs mód. Azonban a kiscsoportos és önálló feladatok meghatározásánál, differenciált képzési módszerek alkalmazásával figyelembe vesszük az előzetesen megszerzett tudás mérésének eredményeit.

A szolgáltatás ingyenes, részvételi szándékát a képzési programra való jelentkezéskor jelezze számunkra.

Képzési szükségletek felmérése, képzési tanácsadás

A képzési szükségletek felmérése és képzési tanácsadás szolgáltatás célja annak a feltárása, hogy a tanulás iránt érdeklődő személyek számára mely képzéseink felelhetnek meg az ő személyes előképzettsége, korábban megszerzett szakmai tapasztalatai, egyéni érdeklődése és munkával kapcsolatos céljai alapján.

A Felnőttképzési Iroda munkatársai, illetve az ügyfélszolgálat által végzett felmérési és tanácsadási folyamat során a jelentkezőnek módja nyílik megismerni a számára megfelelő képzéseket, az azokon megszerzhető kompetenciákat.

Kihelyezett képzések esetében az ügyfélszolgálati pult munkatársa végzi a szolgáltatást. A szolgáltatást igénybe venni akaró jelentkező a jelentkezési lapon jelzi, hogy igénybe szeretné venni szolgáltatásunkat.

Az ügyfélszolgálati munkatárs elektronikusan kiküldi a jelentkezőnek azon felület elérhetőségét, ahol előzetes információkat adhat meg az érdeklődő.

A beérkezett információk alapján a Felnőttképzési Iroda tájékoztatja a jelentkezőt, hogy milyen képzési programot, vagy szakmai programot tud ajánlani az érdeklődőnek. Amennyiben az FSZK Nonprofit Kft. programjai közül nem tudunk megfelelőt ajánlani, tájékoztatást nyújtunk, hogy milyen intézményhez fordulhat a képzési igényével.

A szolgáltatás ingyenes.

[A szolgáltatás igénybevételéhez előzetesen egy regisztrációs felület kitöltése szükséges, amely innen elérhető.](#)