

PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Intézményi panaszkezelési alapelvek

Intézményünk panaszkezelési szabályzattal rendelkezik annak érdekében, hogy a panaszokat átlátható és hatékony módon tudja kezelni. A panaszkezelési szabályzat a képzésben résztvevők elégedettségének és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében nyilvános dokumentum.

A panaszok kezelése diszkrimináció-mentes, azaz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. Intézményünk minden esetben tájékoztatja a panasztevőt, hogy a panasz elutasítása esetén milyen szervhez, hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja ügyfelektől érkező panaszok esetén:

A szóbeli csatornán érkezett panaszt – legyen az személyes megkeresés vagy telefonon történt bejelentés – az ügyfélszolgálati munkatárs vagy szakmai vezető a megfelelő Panaszkezelési űrlap kitöltése révén rögzíti, és amennyiben a panasz természetéből adódóan ezt megengedi, szóban kínál megoldást a panaszosnak. Amennyiben a felajánlott megoldást a panaszos elfogadja, az űrlapon feltüntetik a megoldást és a panaszos beleegyezésének tényét, majd az intézmény szabályainak megfelelően iktatják az űrlapot. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

Amennyiben a szóbeli csatornán érkezett panaszra a panasz természetéből adódóan az ügyfélszolgálati munkatárs nem kínálhat gyors és mindkét fél számára kielégítő megoldást, vagy ha a panaszos nem kíván élni a felajánlott megoldással, akkor a panaszost arra kell kérni, hogy tegyen írásbeli panaszt reklamációjával kapcsolatban, amelyet intézményünk vezetője bírál el. A panaszos kérvényére az vezetője 8 munkanapon belül írásban válaszol, majd válaszát eljuttatja a panaszoshoz. A reklamációt / panaszt és az arra adott hivatalos választ az ügyfélszolgálati munkatárs az intézmény a szabályainak megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

Írásos panasz érkezése esetén az ügyfélszolgálati munkatárs illetve az intézmény vezetője írásban válaszol a panaszosnak, lehetőség szerint többféle megoldást kínálva problémája megoldására. A reklamációt és az arra adott hivatalos választ az ügyfélszolgálati munkatárs az intézmény szabályainak megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.

A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja munkatársaktól érkező panaszok esetén:

A panasz az intézmény vezetéséhez érkezik közvetlenül vagy ügyfélszolgálati munkatárs közvetítésével, szóban vagy írásban. Panaszoshoz vagy közvetítőhöz köthető panaszokat az intézmény vezetője vagy szakmai vezetője minden esetben kivizsgál, és a panasz vonatkozási relevanciája szerint személyesen vagy munkatársi megbeszélésen rendezi azt. Az intézmény vezetője megpróbálja a panaszt a panasz megszűnéséig rendezni, vagy ha ez nem lehetséges, a rendezés akadályait közölni. Jogszabályba ütköző vagy veszélyt jelentő panaszt a panasz megszűnéséig kell rendezni.

A panaszok értékelése önértékelés keretében:

Az éves önértékelés során az intézmény összesíti a vizsgált évben érkezett panaszok számát, az egyes vizsgált elemekhez indikátorokat rendelve, az alábbiak szerint:

- A képzési tevékenység során felmerülő résztvevői panaszok száma
- A képzési programokban előírt tananyaggal kapcsolatos panaszok száma
- A minősített képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos panaszok száma
- A képzési tájékoztatókkal kapcsolatos résztvevői panaszok száma
- Az oktatókkal kapcsolatos panaszok száma
- Tárgyi feltételekkel kapcsolatos panaszok száma
- Panasz esetén a kivizsgált és sikeresen megoldott/lezárt panaszok aránya

Az intézmény panaszkezelési rendszerének nyilvánossága:

Az intézmény panaszkezelési szabályzata az érdeklődők rendelkezésére áll az ügyfélszolgálaton vagy kérésre elektronikus formában megküldésre kerül. Vezetői döntés alapján a panaszkezelési szabályzat az intézmény honlapján is elérhető.

A panaszkezelési rendszerhez tartozó panaszkezelési űrlapot az intézmény igény esetén papír alapon vagy elektronikus formában az érdeklődők rendelkezésére bocsátja és a panaszt a panaszkezelési szabályzatban leírtak alapján kezeli.

Az intézmény egy képzés kezdetekor a résztvevőket tájékoztatja a panaszügyintézés lehetőségéről, annak helyéről és módjairól. A felnőttképzési szerződésben tájékoztatja őket arról, hogy jogvita esetén milyen szervhez, hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak, különös tekintettel azok elérhetőségeire.

Az intézmény panaszkezelési tevékenysége során a felnőttképzők nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát minden felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos dokumentumokon feltünteti, továbbá arról ügyfeleit és a képzésben részt vevő személyeket tájékoztatja.

Panaszkezelés dokumentumainak megőrzése:

Az intézmény a beérkezett írásos panaszt vagy szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, illetve a panasz kivizsgálását követő választ öt évig őrzi.

PANASZKEZELÉSI ŰRLAP

(jegyzőkönyv)

Panasz sorszáma:

.....

Panasztevő neve:	/ ANONIM
Panasztevő elérhetősége:	
Panasz bejelentés dátuma:	
Bejelentés módja:	telefon/ elektronikus
Képzési csoport azonosítója:	
Oktató neve:	
Panasz leírása:	
Bejelentést felvevő neve:	
Bejelentést kivizsgáló neve:	
Kivizsgálás eredménye:	
Javító intézkedés:	
Intézkedés felelőse:	
Intézkedés határideje:	
Intézkedés megvalósulásának dátuma:	
Panasztevő részére megküldött válasz ideje:	
Intézkedés felelősének aláírása:	