

# PANASZKEZELELÉSI SZABÁLYZAT

A **panaszkezelési szabályzat célja**, hogy a képzésben részt vevők számára lehetőséget nyújtson észrevételeik, bejelentéseik, panaszaik, javaslataik megtételére, rögzítve a bejelentések dokumentálási kötelezettségét, valamint a bejelentés kivizsgálásának rendjét és határidejét.

## A SZABÁLYZAT MEGISMERTETÉSE

A szabályzat ügyfélfogadó irodánkban kifüggesztésre kerül, valamint minden tanfolyam indulásánál a hallgatókkal ismertetésre kerül.

## A BEJELENTÉS FOGADÁSA

A bejelentések, észrevételek, javaslatok, panaszok az alábbi csatornákon érkehetnek:

1. A képzés ideje alatt, személyes megkereséssel.
2. Munkaidőben telefonon.
3. Postai levélben.
4. Elektronikus levélben.
5. A „Panasz lap / Reklamációs lap” kitöltése révén.

Telefonos és elektronikus úton történő bejelentés esetén, az eljárás megindításának feltétele a „Panasz lap / Reklamációs lap” a panasztevő által történt saját kezű aláírása. A postai illetve elektronikus levélben tett bejelentés esetén, a levél a bejelentőlaphoz csatolandó.

## A KIVIZSGÁLÁS MENETE

A bejelentés módjától függetlenül a bejelentést fogadó, észlelő munkatárs köteles azt, „Panasz lap / Reklamációs lap”-on írásban rögzíteni, a bejelentő pontos adataival együtt. Minden bejelentés dokumentációja, kötelező jelleggel továbbításra kerül a vezetőség felé, egy példánya pedig a bejelentő felé. A „Panasz lap / Reklamációs lap” oktatóinktól és ügyfélszolgálati irodánktól is beszerezhető.

**Első fokon:** A bejelentés 15napon belül, a vezetőség által kijelölt személy (szakmai vezető) kivizsgálja. A kivizsgálás eredményéről kapott tájékoztatás függvényében, az ügyvezető megteszi a szükségesnek és helyénvalónak ítélt lépéseket. A kivizsgálásban nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan kezelése nem várható. A panasz kivizsgálásába, szükség esetén, külső szakértő kerül bevonásra. A kivizsgálás eredményéről, a bejelentőt, a vizsgálat lezárulását követően, 15 napon belül, írásban (postai vagy elektronikus levél formájában) értesítjük.

**Másodfokon:** Amennyiben a bejelentést tevő, nem elégedett az eljárás eredményével, úgy a vizsgálat eredményéről kapott tájékoztató átvételét követően, 10 napon belül, a szervezet ügyvezetőjénél nyílik lehetősége, további (írásos, vagy személyes) bejelentésre, illetve a kivizsgálás részleteiről tájékozódni. Az eljárás szintén dokumentációra kerül, az újabb kivizsgálási igény bejelentésétől kezdődően. A személyes egyeztetés, és az azt követő (esetleges ismételt) eljárás részleteiről készülő írásos dokumentumból, a bejelentő részére egy példányt, postai úton továbbítunk.

**További lehetőség:** Amennyiben, a bejelentő továbbra sem elégedett panasztételének eredményével, úgy a továbbiakban, panaszával a szakhatóság felnőttképzéssel foglalkozó munkatársát kereshetik fel.

## A DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

A bejelentésekről, azok kivizsgálásáról és következményeiről készült dokumentumokat, elektronikus és nyomtatott formában is katalogizáljuk, és 5 évig megőrizzük. Az arra illetékes személyeknek (személyazonosságuk, hitelt érdemlő bizonyítását követően), ez idő alatt, bármikor betekintési lehetőséget biztosítunk.

## ELJÁRÁS NÉVTELENÜL TETT BEJELENTÉS ESETÉN

Névtelenül, vagy aláírás nélkül tett bejelentésekkel, panaszokkal, tartalmuk mérlegelése után az ügyvezető igazgató – távollétében a felnőttképzési vezető – saját belátása szerint foglalkozik. A panasz kivizsgálására akkor kerülhet sor, ha a bejelentés tartalma alapján valószínűsíti, hogy a panasznak van valóságalapja. Ez esetben az eljárás lefolytatásának nincs szabott határideje, és eredmény nélkül, az ügyvezető igazgató saját hatáskörben, az eljárást bármikor megszüntetheti. A névtelen bejelentés szintén dokumentálásra és iktatásra kerül, függetlenül annak következményeitől. Amennyiben a bejelentést tevő személy, a későbbiekben vállalja személyazonosságát, a bejelentést ismételten meg kell tennie, és ez esetben annak kivizsgálása a fentiek szerint történik.