



### **A panaszkezelés szabályozása**

A panaszkezelés lehetőségéről illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani. A résztvevők sérelem esetén az oktatóhoz, az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve a szakmai vezetőhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. Panasz elektronikus levélben is benyújtható. A „Panaszlap” kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy az intézményünk munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az intézmény munkatársa kitölti a Panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát.

A szakmai vezető a panaszt - jellegétől függően - kivizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse az főigazgató. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz. A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban is hozzáférhetővé kell tenni.

A panaszkezelési formanyomtatvány letölthető: <http://soproniszc.hu/weblapról>

Panasz fogalma: a felnőttképzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos szóbeli vagy írásos bejelentés, reklamáció, amely fakadhat a képzés nem szerződés szerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéből és üteméből, illetve a nem pontos vagy szakszerű tájékoztatásból.

Alapelv, hogy minden reklamációt kezelni kell. A panaszkezelési eljárás folyamata a reklamáció tárgyától és súlyosságától függ.

A panaszkezelésben résztvevő Feleknek (azaz a panasztevőnek és a panaszt felvevőnek is) törekednie kell arra, hogy a panasz szakszerű, gyors és a panasztevő számára is megnyugtató kezelése minél alacsonyabb panaszkezelési fokon megtörténjen

Panaszt a felnőttképzéssel kapcsolatos ügyekben lehet tenni (ügyfélszolgálati, oktatói magatartás, szervezők munkája, vizsgáztatással kapcsolatos tevékenység, tárgyi feltételek hiánya, stb.).

A szóbeli panasztételt ügyfélszolgálati és képzési időben, az írásbelit ugyanekkor, illetve postán vagy elektronikus úton bármely időpontban lehet tenni.



Amennyiben a panasztétel írásban történt, a vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni. Szóbeli panasztétel esetén a tájékoztatás szóban vagy írásban egyaránt történhet.

• **Panaszkezelés 1. fokon**

A reklamáció jogosságát elsősorban az oktató, és az illetékes oktatásszervező bírálja el, és saját hatáskörben teszi meg a szükséges intézkedést. Az előadások, tanfolyamok, továbbképzések és vizsgák ideje alatt szóban érkező, szakmai jellegű panaszokat, reklamációkat az oktatóknak vagy az oktatásszervezőnek lehetőség szerint azonnal helyben kell kezelnie, ellenkező esetben a reklamáció tényét és tartalmát fel kell jegyezni és az illetékes oktatásszervezőnek vagy a felnőttképzési szakmai vezetőnek további ügyintézésre eljuttatni.

• **Panaszkezelés 2. fokon**

Amennyiben a szóban érkezett panasz kezelése nem lehetséges azonnal a bejelentéskor, vagy a panaszt felvevő oktatásszervező (oktató) nem illetékes a reklamációt illetően, akkor a panaszt utólag írásban, lehetőség szerint a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül kell kezelni, és a panasztevőt a panaszkezelés eredményéről írásban tájékoztatni.

Ugyanezen eljárásrend alkalmazandó abban az esetben, ha a panasz írásban érkezik be, és a panasz kezelésében az oktatásszervező az illetékes.

A 2. fokú panaszkezelésről az oktatásszervező írásban tájékoztatja a felnőttképzési szakmai vezetőt.

• **Panaszkezelés 3. fokon**

Amennyiben a reklamáció tárgya meghaladja az oktató és/vagy oktatásszervező kompetenciáját, vagy az illetékes oktatásszervező panaszkezelésével a panasztevő nincs megelégedve, akkor az elbírálás a képzésért felelős vezető (felnőttképzési szakmai vezető) hatáskörébe kerülnek.

A panaszt a felnőttképzési szakmai vezető írásban az illetékes oktatásszervező, vagy közvetlenül a panasztevő továbbítja.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket a felnőttképzési szakmai vezető köteles megvizsgálni, szükség esetén az érintett oktatásszervezőtől vagy a panasztevőtől további információkat bekérni, és a panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni. A felnőttképzési szakmai vezető a vizsgálatot köteles 5 munkanapon belül megkezdeni, a panaszkezelést mihamarabb lezárni, valamint a panasztevőt a vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatni.

Az el nem fogadott reklamációról is haladéktalanul, írásban kell értesíteni a panasztevőt, a reklamáció visszautasításának indoklásával.

Amennyiben a felnőttképzési szakmai vezető a vizsgálat során jogszabálysértést vagy súlyos fegyelemsértést állapít meg, akkor jogosult és köteles a Soproni Szakképzési Centrum főigazgatójánál intézkedést kezdeményezni.

Amennyiben a panaszkezelés eredményével a panasztevő nincs megelégedve, akkor megilleti a mindenkor hatályos jogorvoslati lehetőség.



### Panaszkezelés dokumentálása

A panaszkezelések írásos dokumentumainak gyűjtéséért és őrzéséért a felnőttképzési szakmai vezető felelős.

Az alábbi adatokat kell vezetni:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A képzési program megnevezése, amelyben részt vesz
4. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
5. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
6. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
7. Az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
8. Az intézkedés végrehajtásért felelős személy neve
9. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
10. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
11. Információ arról, hogy a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában indoklás arról, hogy az intézkedést miért nem fogadja el
12. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Sopron, 2015. július 1.

Králik Tibor

főigazgató  
Soproni Szakképzési Centrum



Kuntár Csaba

felnőttképzési szakmai vezető  
szakmai főigazgató-helyettes  
Soproni Szakképzési Centrum