

**ROTH GYULA ERDÉSZETI, FAIPARI, KERTÉSZETI, KÖRNYEZETVÉDELMI SZAKGIMNÁZIUM
SZAKKÖZÉPISKOLA ÉS KOLLÉGIUM**

Sopron, Szent György utca 9.

Telefon: 99/506-470. Fax: 99/506-479. Levélcím: 9401 Pf. 26.

E-mail: rothszki@t-online.hu

Számlaszám: MÁK 10033001-00335766 -00000000 Adószám: HU 15833002-2-08

Előadó:

Tárgy:

Ügyiratszám: /2020

Hiv.szám:

Melléklet:

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, akik azt szóban vagy írásban egyaránt kötelesek 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. 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 igazgató. Az visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltni 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 panaszkezelés szabályozás, és a panaszlap dokumentumok elérhetők és letölthetők: <http://www.rothszki.hu> (Felnőttképzés)

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

Természetesen minden reklamációt kezelni kell. A panaszkezelési eljárás folyamata a reklamáció tárgyától és súlyosságától függ.

A panaszkezelésben résztvevő Felek (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 szinten megtörténjen

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

A szóbeli panasztételt ügyfélszolgálati és képzési időben, írásbeli panasztételt postai vagy elektronikus úton 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. szinten**

A reklamáció jogosságát első szinten az oktató, vagy a szakmai vezető bírálja el, és saját hatáskörben. Amennyiben szükséges megteszik a szükséges intézkedéseket. Az előadások, tanfolyamok, továbbképzések és vizsgák ideje alatt szóban érkező, szakmai jellegű panaszokat, reklamációkat az oktatóknak vagy a szakmai vezetőnek azonnal helyben kell kezelnie, ellenkező esetben a reklamáció tényét és tartalmát fel kell jegyezni és az igazgatónak ügyintézésre el kell juttatni.

- **Panaszkezelés 2. szinten**

Amennyiben a szóban érkezett panasz kezelése azonnal nem lehetséges, vagy a panaszt felvevő nem illetékes a reklamációt illetően, akkor a panaszt utólag írásban lehetőség szerint 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 kezelésében az igazgató az illetékes.

Amennyiben panasz kezelésével a panasztevő nincs megelégedve, akkor az elbírálás a képzésért felelős igazgató hatáskörébe kerülnek.

A panasz okával kapcsolatos körülményeket, jogosságát az igazgató vezető köteles megvizsgálni, szükség esetén az érintettektől további információkat bekérni.

A panasz jogossága esetén, az ok elhárításával az igazgató köteles intézkedni. Az igazgató 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 tájékoztatni a panasztevőt, a reklamáció visszautasításának indoklásával.

Amennyiben az igazgató a vizsgálat során jogszabálysértést vagy súlyos fegyelemsértést állapít meg, akkor jogosult és köteles a vonatkozó jogszabályok alapján intézkedni.

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 végrehajtásáért 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 utóirataként feljegyzés a további teendőkről.