

PANASZKEZELÉS

A panaszok kivizsgálása a felnőttképzési vezető feladata; orvoslása, a szükséges helyesbítő, illetve megelőző intézkedések meghozatala a felnőttképzési ügyintéző hatásköre.

A folyamat fő lépései:

1. A panaszok bejelentése

Minden felmerülő reklamáció, panasz « Hibamegállapító jegyzőkönyvben » kerül rögzítésre. A panaszok bejelentése a kommunikációs csatornák bármelyikén, illetve panaszlapon történhet.

A panaszokat minden esetben jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Az intézmény fogadja a névtelenül érkező panaszokat is, továbbá panaszládát helyez el a képzések helyszínein.

Külön kell vizsgálni a képzést értékelő lapokon megfogalmazott hallgatói panaszokat.

Ezeket a panaszokat a felnőttképzési vezető értékeli. Az értékelést az intézmény vezetőjének meg kell küldeni.

2. A beérkezett panaszok kivizsgálásának módja

A panaszok kivizsgálása a felnőttképzési vezető feladata. A vizsgálatban első fokon részt vesz a reklamációt előterjesztő is. A panaszt a felnőttképzési ügyintéző értékeli (véleménnyel látja el).

Ha az első fokon meghozott döntést mindkét fél elfogadhatónak találja, az rögzítésre kerül a Hibamegállapító jegyzőkönyvben is, amelyet aláírásukkal fogadnak el. Ha további kivizsgálásra van szükség, abban a korábbi vizsgálat résztvevőin túl már részt vesz egy független külső szakértő is.

Ha kiderült, hogy a reklamáció jogos, az is kivizsgálásra kerül, hogy milyen okok vezettek a hiba előfordulásához. Ennek elemzése alapján az intézmény vezetője – a felnőttképzési vezető javaslata alapján – olyan javító vagy megelőző intézkedéseket hoz, amely lehetőség szerint a jövőben kizárja a probléma megismétlődésének lehetőségét.

3. Panaszkezelés dokumentálásának módja

A vizsgálat eredményéről minden esetben feljegyzés készül, amely a Hibamegállapító jegyzőkönyvben rögzítésre került. Ha a panasz bejelentése írásban történt, a vizsgálat eredményéről a panasztevőt írásban is értesíteni kell.

Panaszlap

A panaszlap tartalmazza a bejelentő nevét, elérhetőségét,
a nyomtatvány kitöltésének időpontját,
a reklamáció tárgyát és leírását,
a lapot kitöltő személy nevét,
a panasszal kapcsolatos intézkedéseket,
a panaszt tevő tájékoztatásának idejét a panasz intézésével kapcsolatban.

Panaszlap

A bejelentő neve:

Címe:.....

Telefon:..... e-mail:.....

A panasz tárgya:

A panasz leírása:

A lapot kitöltő aláírása:

A kitöltés időpontja:

Kérjük, szíveskedjék megadni részletesen a panasz előzményeit és okát!

Írásbeli panaszát a Tatabányai Szakképzési Centrum főigazgatójának címezve küldheti
(2800 Tatabánya, Dózsa György út 58.), illetve e-mail-en a felnottkepzes@tszc.hu címre.
Bejelentését a beérkezéstől számított 15 napon belül megválaszoljuk.

A képző tölti ki:

A panaszfelvevő neve:

Kivizsgálás módja:.....

Kivizsgálás felelőse:

Panasz megoldása, eredménye:.....

Megjegyzés:.....

Panasztevő tájékoztatásának időpontja.....

Dokumentuma:.....

A panaszt felvevő aláírása

Képzésért felelős aláírása