

Panaszkezelés

1. A panaszok kezeléséről szóló dokumentum

Az 58/2013 (XII. 13) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól:

2. § (3) e pontja a panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját.

1.1 A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja

1.1.1 A panaszkezelés célja

A képzésben részt vevők részéről érkező észrevételek, reklamációk, kezelésének szabályozása, a nyilvánosság biztosítása, a jogos észrevételek, reklamációk nyomán a működés és az oktatás jobbá tétele. A szakmai vezető minden esetben kivizsgálja a panaszt és a panasz jellegének megfelelően jár el. A tanulságokat szükség szerint beépíti a minőségirányítás megfelelő pontjaiba.

1.1.2 A panaszkezelés alapjai, rendszeresen ismétlődő panaszok

Az azonosított nem megfelelőségek kezelésére a következők vonatkoznak:

- intézkedés a jelzett nem megfelelőség kiküszöbölésére
- a rendszeresen ismétlődő nem megfelelőségek kezelésére hozott, a továbbiakban folyamatosan alkalmazandó intézkedések
- az egyedi nem megfelelőségek kezelésére hozott eseti intézkedések

1.1.3 Rendszeresen ismétlődő problémák kezelése

Azoknak a panaszoknak a kezelésére, amelyek – sajnálatos módon – a jövőben esetleg rendszeresen ismétlődhetnek, a következő helyesbítő tevékenységeket fogjuk alkalmazni:

- a probléma átvizsgálása
- a probléma okainak megállapítása

- szükséges tevékenység meghatározása és bevezetése
- elvégzett tevékenység eredményeinek feljegyzése
- elvégzett helyesbítő tevékenység kommunikálása

1.1.4. Eseti panaszok kivizsgálása és kezelése

Az eseti panaszoknak két típusa fordulhat elő:

Munkatársi panasz:

A szakmai vezető dönthet a panasz írásban, vagy szóban történő jóváhagyásáról, vagy elutasításáról, mindkettőt indokolja.

Amennyiben a panaszt tevő nem elégedett a panaszának kivizsgálásával, vagy az adott intézkedéssel, az ügyvezető igazgatótól kérheti panaszának újra kivizsgálását.

Panasz a képzésben résztvevőktől:

Ebben az esetben a képzésben résztvevő a nem megfelelést bármely oktatónál, vagy a szakmai vezetőnél jelentheti.

A panasz bejelentése írásban történik. A panasz bejelentése után a szakmai vezető kivizsgálja az ügyet a potenciálisan érintett partneri és oktatói kör tagjainak szóbeli megkeresésével. Ennek az intézkedésnek az oka, hogy az egyéni sérelmekből adódó panaszok okát az intézmény vezetése kiszűrje.

Amennyiben a panaszt tevő nem elégedett a panaszának kivizsgálásával, vagy az adott intézkedéssel, az ügyvezető igazgatótól kérheti panaszának újra kivizsgálását.

Amennyiben a szóbeli információkérés során a panaszt a vezetés jogosnak ítéli meg, az intézmény mielőbb helyesbítő tevékenységet végez. A panaszoknál a panaszra a választ a panaszt tevő mindig írásban fogja megkapni, 8 napon belül.

1.1.5. Információ és dokumentálás

Az intézmény munkatársai az ügyfélszolgálati, információs és panaszkezelési rendszerről tájékoztatják a képzésben résztvevőket, a panaszokról nyilvántartást vezetnek.

Panaszkezelési lap

Panasz bejelentése

A panasz beérkezésének dátuma:

A panasztevő neve:.....

A panasztevő csoportjának száma:

A panasz leírása:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A résztvevő által kért intézkedések:

.....

.....

.....

.....

.....

.....
résztvevő aláírása

RENDEZÉS

Végrehajtott intézkedések:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A panaszkezelés lezárását igazolja:

Dátum:

.....

felelős vezető aláírása

.....

résztvevő aláírása