

A panaszkezelési eljárás általános szabályai

(1) A panaszkezelési eljárás célja meghatározni és egyértelmű keretek között rendezni az intézmény felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódó partneri vélemények, javaslatok, észrevételek, kérdések, reklamációk és panaszok (a továbbiakban: panasz) kezelésének módját.

(2) A panasz formáját tekintve benyújtható írásban (nyomtatott és elektronikus formában is), illetve szóban **a Pápai Szakképzési Centrum ügyfélszolgálatán**. A szóbeli panasz annak nyilvántartásba-vételével válik írásbelivé.

(3) A panaszt a panaszkezelési szabályzat szerint nyilvántartásba kell venni és az abban meghatározott eljárásnak megfelelően ki kell vizsgálni továbbá arról vezetői döntést kell meghozni.

(4) Panasszal fordulhat, panaszt intézhet az intézmény vezetőjéhez minden intézményi partner, vagy bármely természetes vagy jogi személy, aki az intézmény felnőttképzési tevékenységével kapcsolatosan ilyen módon nyilatkozni kíván. A panasz felvételére anonim jelzéssel is lehetőség van.

(5) A panaszt az intézmény vezetője, illetve az arra általa megbízott vezető és munkatárs köteles megvizsgálni. A panasz megvizsgálásakor minden érintett felet az ügyben meg kell hallgatni, a meghallgatásokról jegyzőkönyv készül.

(6) A panasz kezelésére ezen szabályok mellett az iratkezelés általános szabályait is megfelelően alkalmazni kell.

PANASZLAP (sablon)

Panaszlap sorszáma:

A tanfolyam ideje, száma,
megnevezése: _____

Panasztevő neve: _____

Értesítési címe: _____

A panasz leírása:

Kelt:, 201.. hó nap.

panaszos aláírása

befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

főigazgató aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni az Pápai Szakképzési Centrum címére:
8500 Pápa Erkel Ferenc u. 39.

Panaszára 10 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!