

A panaszkezelés szabályozása

1.1. A panaszkezelés szabályozásának célja

Jelen szabályozás célja, hogy a Zalaegerszegi Szakképzési Centrumhoz (ZSZC) – ide értve annak székhelyét és valamennyi telephelyét – beérkező észrevételek, megkeresések, panaszok egységes elvek alapján a hatályos jogszabályi előírások maximális betartásával kerüljenek kezelésre és az ügyfélszolgálat minél hatékonyabban és magasabb színvonalon, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva lássa el feladatát.

1.2. A panaszkezelés szabályozásának hatálya

Jelen szabályozás hatálya kiterjed a ZSZC székhelyére és minden telephelyére, a ZSZC-vel foglalkoztatási jogviszonyban lévő minden alkalmazottra.

1.3. Fogalmak

1.3.1. Észrevétel

Minden olyan, a ZSZC-hez beérkező dokumentum, amely a ZSZC felnőttképzési feladatainak ellátásával, vagy bármely képzésével összefüggésben fogalmaz meg véleményt, kérést vagy kérdést.

1.3.2. Információkérés

Olyan, a ZSZC-hez beérkező megkeresés, amely annak tevékenységével, ide értve a ZSZC működésével és a felnőttképzés keretében megvalósuló oktatásokkal vagy képzésekkel kapcsolatos kérdést, felvilágosítási kérelmet fogalmaz meg.

1.3.3. Panasz

Olyan, a ZSZC-hez beérkező észrevétel, melyben a panaszos észrevételeinek kivizsgálását kérve a ZSZC felnőttképzési szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos konkrét problémát fogalmaz meg, esetet, sérelmet ír le és a panaszos egyértelműen beazonosítható.

1.4. A panaszkezelés folyamata

A panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani. A képzés megkezdésekor az oktató tájékoztatja a résztvevőket a panaszkezelési eljárás lehetőségéről, folyamatáról. A felnőttképzésben résztvevők észrevételeikkel, továbbá panasz vagy sérelem esetén az oktatóhoz, a ZSZC részeként működő szakképző intézmények vezetőihez, illetve az ügyfélszolgálat – fent jelzett – munkatársaihoz egyaránt fordulhatnak.

1.5. A ZSZC-hez beérkező észrevételek minősítése

A beérkező észrevételeket tartalmuk alapján az alábbi kategóriákban kell minősíteni:

- panasz,
- kérelem,
- információkérés,
- egyéb észrevétel.



1.6. A ZSZC-hez beérkező észrevételek formái, panaszok regisztrálása

A ZSZC felnőttképzési szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos észrevételek az alábbi csatornákon érkezhettek:

- e-mail,
- telefon,
- papír alapú levél,
- személyes megkeresés.

1.6.1. E-mailes észrevételek

A ZSZC székhelyére vagy a ZSZC részeként működő szakképző intézményekhez e-mailen beérkező észrevételeket a kijelölt munkatárs a felnottkepzes@zegszakkepzo.hu címen, illetve a Kancellári Kabinet titkársági referense az info@zegszakkepzo.hu kíséri figyelemmel. Az info@zegszakkepzo.hu e-mail címre beérkező észrevételeket a titkársági referens lehetőség szerinti legkorábbi időpontban továbbítja az Osztályra, ahol a kijelölt munkatárs regisztrálja és végzi el tartalmi minősítését, majd e dokumentumban foglaltak szerint elkészíti a válasz tervezetét.

Amennyiben az e-mailes észrevétel panasz és a panaszos a tartalom alapján nem beazonosítható – nem tartalmaz lakcím vagy telefonszám adatot – a kijelölt munkatárs a szükséges adatokat bekéri a panaszostól és tájékoztatja, hogy adatai hiányában észrevételeinek kivizsgálása mellőzhető. Amennyiben ezt a panaszos 3 munkanapon belül nem adja meg, a kivizsgálás mellőzhető.

Amennyiben a ZSZC bármely munkavállalójához érkezik e-mailes észrevétel köteles azt haladéktalanul a felnottkepzes@zegszakkepzo.hu címre továbbítani regisztrálás céljából.

1.6.2. Telefonos észrevételek

Telefonon a ZSZC székhelyére vagy a ZSZC részeként működő szakképző intézményekhez beérkező szóbeli észrevételt - ha az észrevételező az azonnali választ vagy intézkedést nem fogadja el – e szabályzat (1. sz. melléklet) szerinti feljegyzésen szükséges dokumentálni.

1.6.3. Papír alapú észrevételek

A ZSZC székhelyére vagy a ZSZC részeként működő szakképző intézmények levélcímre beérkező észrevételek érkeztetését követően szükséges eljuttatni az Osztályra ahol elvégzik annak tartalmi minősítését.

1.6.4. Személyes észrevételek

A ZSZC-hez vagy a ZSZC részeként működő szakképző intézményekhez beérkező személyes észrevételt – ha az észrevételező az azonnali választ vagy intézkedést nem fogadja el – e szabályzat (1. sz. melléklet) szerinti feljegyzésen szükséges dokumentálni.

A ZSZC részeként működő szakképző intézményekhez benyújtott, illetve oda beérkezett panaszokról, illetve a teljes panaszkezelés folyamatáról, annak eredményéről a ZSZC részeként működő szakképző intézmények vezetői haladéktalanul értesítik a Zalaegerszegi SZC kancellárját.



1.7. Észrevételek kivizsgálása, válaszadás

1.7.1. Nem panasz jellegű észrevételek

A nem panasz jellegű észrevételek kivizsgálása, a válaszlevél tervezet elkészítése az kijelölt munkatárs feladata. A válaszlevél tervezetét a lehető legrövidebb időn, de információkérések esetében maximum 2 munkanapon, kérelmek esetében maximum 15 napon belül kell megküldeni az észrevételező részére.

1.7.2. Panaszok kivizsgálása, válaszadás

A panaszként minősített észrevételeket, azok tartalmának megfelelően ki kell vizsgálni. A kivizsgálást és a válasz tervezet elkészítését az Osztály, szükség esetén a ZSZC részeként működő érintett szakképző intézmény vezetőjével egyeztetve végzi. A kivizsgálás eredményét minden esetben e szabályzat (2. sz. melléklet) szerinti feljegyzésen kell dokumentálni.

A kivizsgálás eredményének dokumentációját, illetve a válaszlevél tervezetét a panasz ZSZC-hez történő beérkezésének időpontjától számított legfeljebb 15 munkanapon belül meg kell küldeni aláírás céljából a Kancellári Kabinet részére, akik aláíratás után gondoskodnak a panaszos részére történő megküldéséről. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán az átvétel tényét igazoltatni kell.

A panaszra adott válaszlevelet a panaszos által választott csatornán (elsősorban elektronikus úton) kell megküldeni.

Amennyiben telefonon érkezett a panasz, legkésőbb a válasz megküldésével egyidejűleg a panaszbejelentésről készített feljegyzés másolatát meg kell küldeni a panaszos részére.

A panaszkezelés rendszere ügyfeleink számára a ZSZC székhelyén az ügyfélfogadóban, a ZSZC részeként működő valamennyi szakképző intézményekben hozzáférhető módon elhelyezésre kerül.

Zalaegerszeg, 2022. szeptember 1.



Szabó Károly
kancellár



Feljegyzés észrevételről

Észrevétel beérkezésének dátuma:

Észrevételező neve:

Észrevétel módja: telefon személyes megkeresés

Észrevételező lakcíme:

Észrevételező egyéb elérhetősége, ahova a választ kéri:

Észrevételt felvevő (amennyiben ZSZC részeként működő szakképző intézmény, úgy annak megjelölése):

Észrevétel tárgya:

.....,

.....

.....
...
észrevételező aláírása*

.....
....
észrevételt felvevő aláírása

* amennyiben az észrevételt személyesen teszik



Feljegyzés panasz kivizsgálásáról

Panasz sorszáma, panaszos neve:

Központi beérkezés dátuma:

Érintett egység: ZSZC központ ZSZC részeként működő szakképző intézmény

Panasz tárgya röviden összefoglalva:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Panasz kivizsgálás eredménye, megállapítások (jogos – nem jogos):

.....
.....
.....
.....

Javítás érdekében alkalmazott intézkedések:

.....
.....
.....

Dátum:....., 20... .. hó nap

.....

**kancellár
aláírása**