

Panaszkezelési szabályzat

A System Media Kft. oktatási tevékenysége mellett fontos szempont a képzésben résztvevők, partnerek elégedettsége, panaszai, véleményük meghallgatása, figyelembe vétele. Ennek megfelelően a képzésben résztvevőt panasztételi jog illeti meg.

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

A képzésben résztvevők az észrevételt:

- írásban vagy szóban, illetőleg
- személyesen vagy a képzési csoport képviselője által jelezhetik az oktatásszervezőnek.

Amennyiben lehetséges, az érintettnek a beérkezett panasz ügyében azonnal intézkednie kell, valamint tájékoztatni szükséges felettesét.

A szóbeli panasztételt vevőszolgálati és képzési időben, az írásbelit ugyanekkor, illetve postán vagy elektronikus úton bármely időpontban lehet tenni.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

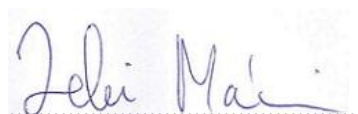
Amennyiben a panasztétel, írásban történt, a vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni. Szóbeli panasztétel esetén a tájékoztatás szóban vagy írásban egyaránt történhet.

A panaszokról a felnőttképzési intézmény "Panaszkezelési nyilvántartás"-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasztétel időpontja
2. A panasztevő neve
3. A képzési program megnevezése, amelyben képzéssel kapcsolatos a panasz
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 esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
8. Az intézkedés végrehajtásért felelős személy neve
9. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
10. Ha, a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
11. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el
12. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A "Panaszkezelési szabályzat"-ról a képzés megkezdése előtt minden résztvevőt tájékoztatni, a képzés folyamán pedig – kérésre – számukra a hozzáférhetőséget biztosítani kell.

Budapest, 2018. szeptember 1.



.....
intézményvezető



System Media Oktató és Tanácsadó Kft.

Telefon: 1-787-7570 • Fax: 1-788-2665 • Nyilv. tart. sz.: E-001831/2018

Honlap: <http://www.systemmedia.hu> • E-mail: szervezes@systemmedia.hu

Panaszkezelési nyilvántartás

A panasz időpontja:

helye:

beérkezésének módja: személyesen telefonon levélben

A panasztevő neve:

A panaszt fogadó munkatárs neve:

A panaszban érintett munkatárs/ oktató / szervezeti egység /képzési program:

.....

A panasz pontos leírása:

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

A panaszt előidéző okok leírása:

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

A panaszt fogadó személy, a panaszkezelési jegyzőkönyv tartalmát és a reklamáló személyét bizalmasan kezeli.

Kelt: _____

Panaszt tevő aláírása

panaszt fogadó aláírása