



VÁCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM
Vác Center of Vocational Training
OM azonosító 203065
Felnőttképzési engedély száma: E-001404/2016

Váci Szakképzési Centrum

PANASZKEZELÉSI REND

Iskolai rendszeren kívüli felnőttképzési tevékenységének keretében



Jelen belső szabályzat a Váci Szakképzési Centrum tagintézményeinek tevékenységével, mindennapos működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét foglalja magában.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy az intézménnyel kapcsolatban álló partnerek - résztvevők, alkalmazottak - elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös intézményi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy partnereink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

Panaszkezelési gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

2. Fogalmak

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (2) bekezdése szerint a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog – vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.



VÁCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM
Vác Center of Vocational Training
OM azonosító 203065
Felnőttképzési engedély száma: E-001404/2016

A képzésben résztvevőket valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az eljáró személy *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden résztvevőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. A konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az oktatóhoz viszi,
2. Az oktató kezeli a problémát, vagy a szakmai vezetőhöz fordul,
3. A szakmai vezető kezeli a problémát vagy egyeztet a főigazgatóval.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.
5. Ha a felek nem tudnak egyezsége jutni a panaszos az illetékes kormányhivatalhoz vagy az NSZFH-hoz fordulhat.

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (27/316-866)
- írásban (2600 Vác, Naszály út 8.)
- elektronikusan (titkarsag@vszc.hu)
- az év közbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az oktató/ képzési felelős vagy az általános igazgatóhelyettes/ főigazgató hatáskörébe tartozik.



5. Panaszkezelés a képzésben résztvevő esetében

- A panaszos problémájával az oktatóhoz fordul.
- Az oktató aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az oktató egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az oktató nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a szakmai vezető felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája a szakmai vezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

6. Dokumentációs előírások

A panaszokról a szakmai vezető „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve



3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.



VÁCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM
Vác Center of Vocational Training
OM azonosító 203065
Felnőttképzési engedély száma: E-001404/2016

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:



VÁCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM
Vác Center of Vocational Training
OM azonosító 203065
Felnőttképzési engedély száma: E-001404/2016

PANASZLAP

(sablon)

Panaszlap sorszáma:

A tanfolyam ideje, száma,
megnevezése: _____

Panasztevő neve: _____

Értesítési címe: _____

A panasz leírása:



VÁCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM
Vác Center of Vocational Training
OM azonosító 203065
Felnőttképzési engedély száma: E-001404/2016

Kelt:, 201.. hó nap.

panaszos aláírása

befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

szakmai vezető aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a Váci Szakképzési Centrum címére: 2600 Vác, Naszály út 8.
Telefon: 06-27/316-866/209, email: titkarsag@vszc.hu

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



VÁCI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM
Vác Center of Vocational Training
OM azonosító 203065
Felnőttképzési engedély száma: E-001404/2016

Jóváhagyta:

Vác, 2018. augusztus 06.



Dudás Tibor

.....
Dudás Tibor
főigazgató