

Pragmaticum Oktatásszervező Kft.

6120 Kiskunmajsa, Csontos Károly utca 41.

cégjegyzékszám: 03-09-127560

adószám: 24901620-2-03

számlaszám: 11732143-20062321

e-mail: ugyvezeto@abonyihenrik.hu

felőttképzési engedély száma: E-001002/2015



Panaszkezelési Szabályzat

Alapelvek

- Az intézménnyel szerződéses jogviszonyban állókat panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket első fokon a szakmai vezető, másodfokon az ügyvezető köteles megvizsgálni.
- A „Panaszkezelési Szabályzat”-ról a felőttképzési szerződés megkötésekor a képzésben részt vevőt tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy (jellemzően a megbízott oktató) kezeli a problémát,
2. A szakmai vezető kezeli a problémát, vagy az ügyvezetőhöz fordul,
3. A panasztevő közvetlenül az ügyvezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-20/425-99-59)
- írásban (6120 Kiskunmajsa, Csontos Károly utca 41.)
- elektronikusan (ugyvezeto@abonyihenrik.hu)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szakmai vezető, vagy az ügyvezető hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés képzésben részt vevő esetében

- A panaszos problémájával az szakmai vezetőhöz fordul.
- A szakmai vezető aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szakmai vezető egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szakmai vezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az ügyvezető felé.
- Az ügyvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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.

4. Dokumentációs előírások

A panaszokról az ügyvezető „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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Kiskunmajsa, 2015. január 6.

P.H.

Abonyi Henrik
ügyvezető

Pragmaticum Oktatásszervező Kft.

6120 Kiskunmajsa, Csontos Károly utca 41.

cégjegyzékszám: 03-09-127560

adószám: 24901620-2-03

számlaszám: 11732143-20062321

e-mail: ugyvezeto@abonyihenrik.hu

felőttképzési engedély száma: E-001002/2015



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:	