

## Panaszkezelés

### A panaszkezelés folyamata

A panaszkezelés célja a beérkező panaszok kellő körültekintéssel való fogadása, értékelése, és a megoldások megtalálása.

Elsősorban szóbeli ügyintézés útján történik a panaszkezelés, amely az oktatásszervező feladata. Amennyiben a szóbeli ügyintézés nem vezet eredményre, a panaszok benyújtása írásban, akár egyéni, akár több személyt érintő panaszról van szó, minden panasztevő aláírásával történik. A panaszt az oktatásszervezőnél kell benyújtani (panaszlap). A panaszt tevő /-k, visszakapja /-k a benyújtott dokumentum egy fénymásolt, az átvételt az oktatásszervező eredeti aláírásával igazoló példányát. Ezt követően az oktatásszervező panaszkezelési ülést hív össze, amelynek résztvevői a panaszos, illetve amennyiben nem ugyanaz a személy a csoport megbízott /-ak, valamint az oktatásszervező, a képzési vezető, a képző intézmény vezetője valamint a panasz által érintett oktatók.

Az oktatásszervező a panaszkezelési ülés előtt minden érintett számára kiküldi az írásban benyújtott panasz egy példányát. A panaszkezelési csoportülés célja a panasz minden érintett számára megnyugtató rendezése. Az ülést az oktatásszervező moderálja, és jegyzőkönyvet készít az elhangzottakról. A csoportülés eredményét jegyzőkönyvi záradékban rögzíti, amelyet minden résztvevő aláír. Amennyiben a panasz nem kezelhető saját hatáskörben, akkor a Képzési vezető az Ügyvezetőnek juttatja el a kitöltött Panaszlapot és tájékoztatja a kialakult helyzetről az addig felszínre került információk alapján.

Az Ügyvezető a Panaszlap és az érintettek meghallgatása után dönt a panasz jogosságáról és kezelésének módjáról. Amennyiben a panasz kezelése megkívánja a panaszos személyes meghallgatása is indokoltá válhat. Az ilyen esetekben Jegyzőkönyvet veszünk fel, melynek egy példányát átadjuk a panaszosnak, további másik példányát pedig a Panaszlaphoz csatoljuk a dokumentáció részeként.

Abban az esetben, ha a korábbi panaszkezelési szintek megvalósulása és a meghozott intézkedés nem orvosolja a panaszt, és a panaszos bírósághoz fordul, az Ügyvezető haladéktalanul tájékoztatja az Alapítvány Felügyelő Bizottságát, továbbá a Bírósági szakaszba bevonja Alapítvány jogászát is.

### A panaszok nyilvántartása, és a dokumentumok megőrzése

Az írásos panasz tényét, – bármelyik szinten is záruljon az le –, a Képzési vezető a Panasznyilvántartóban rögzíti. A panasz kezelésével összefüggésben keletkezett dokumentumokat iratgyűjtőben tárolja, és azt minden esetben a keletkezéstől számított 4 naptári évig megőrzi.