

# Panaszkezelés rendje



Apor Vilmos  
Katolikus Főiskola  
Tudás. Hit. Jövő.

### **A panaszkezelés célja**

A felnőttképzéssel kapcsolatos panaszok rögzítésének, kivizsgálásának és a panaszok kiváltó okainak feltárására és megszüntetésére vonatkozó lépések szabályozása.

### **A panaszkezelés jogszabályi alapja**

A módosított 2013. évi 77. felnőttképzésről szóló törvény, valamint a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtására vonatkozó 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet.

### **A panaszkezelésről tájékoztatás**

A panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról a képzésre jelentkezők első tájékoztató megbeszélésén szóbeli tájékoztatást kell nyújtani.

### **A panasz bejelentésének módja és formája**

A képzésben résztvevők sérelem esetén az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve a felnőttképzési vezetőhöz, vagy a szakmai vezetőhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. A panasz elektronikus levélben is benyújtható. Amennyiben lehet a szóbeli panaszt azonnal orvosolni kell.

A „Panaszlap” kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy a főiskola Budapesti Campusán a Felnőttképzési Iroda munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, akkor a Főiskola munkatársa kitölti a Panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát. Melléklet a Panaszlap.

### **A panasz kivizsgálása**

A felnőttképzési vezető/szakmai vezető a panaszt – jellegétől függően – kivizsgálja, egyeztet az érintettek között. A kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával.

Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse a felnőttképzési vezető/szakmai vezető. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz.

A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 8 évig kötelező. A sorszámozás folyamatos, tartalmazza az évszámot is(pl.1/220).

### **A panasz kezelésének módja**

A panasz kivizsgálása után az ügyfélszolgálati munkatárs köteles 10 napon belül a panaszt tevőt írásban tájékoztatni, a panasz kivizsgálásának eredményéről, a hozott intézkedésekről és az esetleges jogorvoslati lehetőségekről.

### **Közzététel**

Jelen panaszkezelési szabályozás, mint belső szabályozó dokumentum az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhető.



**PANASZLAP**

|   |  |
|---|--|
| <b>Panaszlap sorszáma</b>                         |  |
| <b>Tanfolyam megnevezése</b>                      |  |
| <b>Tanfolyam száma</b>                            |  |
| <b>Tanfolyam időpontja</b>                        |  |
| <b>Panasztevő neve</b>                            |  |
| <b>Értesítési címe (lakcím és/vagy e-mailcím)</b> |  |
| <b>A panasz leírása</b>                           |  |

Dátum: .....

.....  
Panaszos aláírása

.....  
Befogadó neve, aláírása és beosztása

|  |  |
|--|--|
| <b>A panasz kezelésének<br/>eljárási módja,<br/>eredménye:</b> |  |
|--|--|

Dátum: .....

.....  
Felnőttképzési vezető neve és aláírása