

PANASZOK KEZELÉSÉRŐL SZÓLÓ DOKUMENTUM

1. Az ügyfelek panaszaira vonatkozó Panaszkezelési Szabályzat

- a) Az intézményhez beérkezett írásbeli panaszt – amennyiben az a Központi Titkárságon keresztül érkezik az intézményhez - a Központi Titkárság iktatja és továbbítja a felnőttképzési tanulmányi osztályra.
- b) Az intézményhez beérkezett szóbeli panaszról - amennyiben az a Központi Titkárságon keresztül érkezik az intézményhez - a Központi Titkárság azonnal értesíti a felnőttképzési tanulmányi osztályt, ahol a szóbeli panaszról Jegyzőkönyv készül (1997. évi CLV., a fogyasztóvédelemről szóló törvény VI. fejezet 17/A. pontja szerint). A panasztevővel történő személyes találkozás esetén a Jegyzőkönyvet a panasztevővel is alá kell íratni.
- c) A felnőttképzési tanulmányi osztály igazgatója - a témáért felelős vagy a panaszban érintett munkatárs meghallgatásával - a panasz okait vizsgálja, megállapítja a felelősöket és intézkedik, hogy a panaszt orvosolja, ill. hogy annak okát megszüntesse. A panaszos ügy elintézése nyomán születhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.
- d) A panasz kezeléséről a visszacsatolást az oktatási referense írásban eljuttatja a panasztevőhöz a panasz beérkezését követő 30 napon belül, a szóbeli panaszról született Jegyzőkönyvvel együtt. Amennyiben a panasztevő nem fogadja el a panaszának orvoslására hozott intézkedést, úgy azt az értesítés kézhezvételétől számítva 30 napon belül írásban jelezheti az intézmény vezetése felé.
- e) Az intézkedés el nem fogadásáról határidőn belül érkezett dokumentum alapján a panasz másodfokon is kivizsgálásra kerül.
- f) A felnőttképzési tanulmányi osztály igazgatója köteles az Ügyvezető Igazgatót a panaszról és az azzal kapcsolatos valamennyi fejleményről részletesen tájékoztatni. Az Ügyvezető Igazgató a panaszkezelés el nem fogadásáról szóló dokumentum beérkezését követő 30 napon belül rendkívüli ülést hív össze a panasz másodfokú kivizsgálására, melyről jegyzőkönyv készül.
- g) Az ülést követő 30 napon belül a felnőttképzési tanulmányi osztály igazgatója írásban értesíti a panasztevőt a másodfokú vizsgálat eredményéről. A panaszos ügy másodfokú vizsgálata során születhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.
- h) Amennyiben egy panaszt az intézmény elutasít, azt köteles megindokolni. Felelős: felnőttképzési tanulmányi igazgató.
- i) A panasz intézmény általi elutasítása vagy az intézmény másodfokú panaszkezelésének a panasztevő általi el nem fogadása esetén a panasztevő a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat jogorvoslatért, melynek elérhetőségei az alábbiak:
A Budapesti Békéltető Testület székhelye:
1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: 06 (1) 488 21 86, Telefon: 06 (1) 488 21 31
- j) A felnőttképzési tanulmányi osztály közvetlenül hozzá vagy az intézmény Központi Titkárságán keresztül közvetve beérkező panasz dokumentumait egyedi azonosítószámmal látja el. Felelős: oktatási referens

-
- k) Az egyedi azonosítószámmal ellátott panaszokról az oktatási referens ún. panasznyilvántartást vezet, melybe az egy adott panasszal kapcsolatban született valamennyi dokumentum bekerül (lásd a fenti pontokat!). A panasznyilvántartás archiválási ideje 5 év.
- l) A panaszkezelések helye:
Atalanta felnőttképzési tanulmányi osztály 1083 Bp., Jázmin u. 10., 110-es iroda
Ügyfélszolgálati idő:
- munkanapokon 9.00-tól 16.00 óráig személyesen, vagy
- telefonon a 323-2400*410 telefonszámon, illetve
- a következő e-mail címeken: nyelvoktatas@atalanta.hu,
felnottkepzes@atalanta.hu
- m) A felnőttképzési tanulmányi osztály kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az évenkénti Önértékelés keretében elemzi a panasznyilvántartásban szereplő eseteket.