



MD-05

A panaszok kezeléséről szóló dokumentum¹

1. változat
Hatályos: 2022. február 24-től

Használatát elrendelem:

Valikovics Ferenc
ügyvezető

¹ Jogszabályi megfelelés:

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

23. § (3) A felnőttképző minőségirányítási rendszere az alábbi dokumentumokból áll:

e) a panaszok kezeléséről szóló dokumentum, amely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának és kezelésének módját,



Tartalomjegyzék

MD-05-01	Panaszkezelési rendszer.....	3
MD-05-02	Ügyfélszolgálati rendszer	5
MD-05-02-01	Ügyfélszolgálat tájékoztatási rendszere.....	6
Kapcsolódó dokumentum sablonok:.....		7



Sorszám	Feltétel	Teendő	Felelős	Határidő	Erőforrások
MD-05-01	Panaszkezelési rendszer				
1.	Képzés indítása	A résztvevők tájékoztatása a panaszkezelés lehetőségeiről ²	Szakmai vezető és/vagy képzésvezető oktató	Első képzési alkalom során	DS-05-02-Panaszkezelési tájékoztató
2.	Szóbeli (személyesen, telefonon) panaszbejelentés történt a képzésvezető oktató felé	Az oktató a panasz súlyát mérlegelve intézkedik a panasz okának megszüntetéséről és/vagy szükség esetén a panaszt továbbítja (az információs rendszer legcélszerűbbnek ítélt csatornáján keresztül) az Szakmai vezetőnek, egyúttal tájékoztatja a már meg tett intézkedésekről.	Képzésvezető oktató	A képzés időtartama alatt folyamatos rendelkezésre állás. Szükség esetén a panasz továbbítása 2 munkanapon belül.	Információs rendszer elemeinek működtetése DS-05-01 Panaszlap
3.	Szóbeli (személyesen, telefonon) panaszbejelentés történt a az ügyfélszolgálat felé	Ha a panasz oka információ hiány, és az ügyfélszolgálati munkatárs rendelkezik a szükséges információval, tájékoztatja a panaszost. A panaszt továbbítja az Szakmai vezetőnek.	Ügyfélszolgálati munkatárs	Ügyfélszolgálati idő alatt folyamatos rendelkezésre állás. A panasz továbbítása 2 munkanapon belül.	Ügyfélszolgálat működtetése DS-05-01 Panaszlap
4.	Írásbeli (e-mail, fax, papíralapú dokumentum formájában) panaszbejelentés történt a képzésvezető oktató vagy az ügyfélszolgálat felé	A panasz továbbítása az Szakmai vezetőnek.	Képzésvezető oktató Ügyfélszolgálati munkatárs	2 munkanapon belül	Ügyfélszolgálat működtetése DS-05-01 Panaszlap.docx

² 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

34. § (1) A szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő külön kérése hiányában is közli a szolgáltatás igénybe vevőjével:

a) a szolgáltató nevét, jogi formáját,

b) székhelyének vagy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül érintett telephelyének címét, ennek hiányában lakcímét, valamint azt, az igénybe vevőkkel való rendszeres kapcsolattartásra szolgáló levelezési címet vagy egyéb elérhetőségét (elektronikus levelezési cím, internetes cím, telefon- vagy telefonszám), amelyen keresztül vele gyors, közvetlen és tényleges kapcsolat létesíthető, és amelyen keresztül a szolgáltatás igénybe vevője – a szolgáltató letelepedési helye szerinti EGT-államtól eltérő EGT-államban lakó vagy letelepedett igénybe vevőket is ideértve – a szolgáltató szolgáltatási tevékenységével összefüggő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát vagy egyéb tájékoztatási igényét közölheti,



Sorszám	Feltétel	Teendő	Felelős	Határidő	Erőforrások
5.	Közvetlen (panasztevőtől), vagy közvetett (oktató, ügyfélszolgálat közvetítésével) panasz érkezik az Szakmai vezetőhöz bármilyen információs csatornán	- A panasz kivizsgálása az érintettek bevonásával. - Valós és jogos panasz esetén a szükségesnek ítélt javító és helyesbítő intézkedések meghozatala. - A kivizsgálás eredményéről és a panasztevőt érintő javító és megelőző intézkedésekről a panasztevő tájékoztatása a panasz benyújtásával azonos információs csatornán. - A panasz, annak kivizsgálásának, és az MD-06 eljárás alapján meghozott javító és/vagy megelőző intézkedések dokumentumainak lefűzése a „Panaszkezelés” dossziében.	Szakmai vezető	A panasz beérkezésétől számított 15 munkanapon belül	A panasz kivizsgálásához, valamint a javító és megelőző intézkedés végrehajtásához szükséges erőforrások biztosítása. Információs rendszer elemeinek működtetése.
6.	A képzések végén az elégedettség mérő kérdőívek egy vagy több területen kirívóan alacsony értéket jeleznek (közvetett panasz)	- Az alacsony elégedettség okának kivizsgálása az érintettek bevonásával. - A szükségesnek ítélt javító és helyesbítő intézkedések meghozatala. - A kivizsgálás, és az MD-06 eljárás alapján a meghozott javító és/vagy megelőző intézkedések dokumentumainak lefűzése a „Panaszkezelési” dossziében.	Szakmai vezető	A kirívóan alacsony elégedettségi értékeket tartalmazó elégedettségmérő kérdőívek beérkezésétől számított 15 munkanapon belül	A kivizsgáláshoz, valamint a javító és megelőző intézkedés végrehajtásához szükséges erőforrások biztosítása.



Sorszám	Feltétel	Teendő	Felelős	Határidő	Erőforrások
MD-05-02	Ügyfélszolgálati rendszer				
7.	A folyamatos kapcsolat felvételi lehetőségek iránti igény	- Állandó elektronikus ügyfélszolgálat kialakítása, üzemeltetése biztosított az intézményhonlapján és a honlapon jelzett e-mail címe(ke)n. - Állandó telefonos ügyfélszolgálat biztosított az intézmény honlapján közzétett telefonszámokon és időszakokban. - Személyes ügyfélszolgálat telefonos vagy elektronikus egyeztetés után, az intézmény központi címén található ügyfélszolgálaton.	Szakmai vezető ügyfélszolgálati munkatárs honlap karbantartók	üzemeltetés folyamatosan	Ügyfélszolgálat ellátásra alkalmas helyiség biztosítása Telefonos elérhetőség lehetőségének biztosítása humánerőforrás domain fenntartása WEB tárhely biztosítása elektronikus postafiók biztosítása
8.	Igény az állandó ügyfélszolgálati helyszíntől távoli képzési helyszínen részleges ügyfélszolgálat működtetésére	Ideiglenes (átmeneti) személyes és/vagy telefonos ügyfélszolgálat kialakítása, üzemeltetése szükség esetén, melynek módjai a következők lehetnek: - Tanfolyam helyszínét biztosító partner biztosít ügyfélszolgálati tevékenységet is szerződésben rögzített módon. - Tanfolyam helyszínén megbízott személy lát el személyes ügyfélszolgálati tevékenységet szerződés alapján. Az ügyfélszolgálati tevékenység csak a szerződés szerinti földrajzi területekre és képzésekre terjed ki.	Szakmai vezető	A szükségesség felmerülése után 10 munkanapon belül.	Szerződés Szükség esetén humánerőforrás



Sorszám	Feltétel	Teendő	Felelős	Határidő	Erőforrások
9.	Képzési helyszínek ügyfélszolgálati tevékenységének biztosítása	A képzési helyszíneken korlátozott mértékben a képzésvezető oktató lát el ügyfélszolgálati tevékenységet is, melyek a következők: - Résztevő képzéssel kapcsolatos információkkal történő ellátása - Panaszkezelés lehetőségének biztosítása	Képzésvezető oktató	képzés időszakban folyamatosan	humán erőforrás
MD-05-02-01 Ügyfélszolgálat tájékoztatási rendszere					
10.	Személyes érdeklődés képzési lehetőségek után.	Személyes tájékoztatás a meghirdetett lehetőségekről Munkáltatói érdeklődés esetén kapcsolati adatok rögzítése és információ továbbítása az Szakmai vezetőknek	ügyfélszolgálati munkatárs	ügyfélszolgálati időben folyamatosan	Humán erőforrás Ügyfélszolgálat működése Jelentkezési lapok Képzésről szóló tájékoztatók (szórólapok) Felnőttképzésről szóló tájékoztatók Képzési programok MD-01 Minőségpolitikai dokumentum Panaszkezelési dokumentumok
11.	Telefonos érdeklődés képzési lehetőségek után	Telefonos tájékoztatás a meghirdetett lehetőségekről Munkáltatói érdeklődés esetén kapcsolati adatok rögzítése, és információ továbbítása az Szakmai vezetőknek	ügyfélszolgálati munkatárs	ügyfélszolgálati időben folyamatosan	Telefonvonal és telefon készülék biztosítása az ügyfélszolgálaton <i>A 10.pontban felsorolt dokumentumok elektronikus (a DS-05-01 Panaszlap szerkeszthető, a többi védett PDF formátumban) állományai</i>



Sorszám	Feltétel	Teendő	Felelős	Határidő	Erőforrások
12.	Érdeklődés Interneten keresztül képzési lehetőségek után	Az intézményi honlap elérhetőségének és tartalmának biztosítása. A honlapon közzétett elektronikus postaláda naponkénti ellenőrzése, megválaszolása és/vagy szükséges intézkedés megtétele.	Szakmai vezető Szakmai vezető	folyamatosan ügyfélszolgálati időben folyamatosan	weboldal karbantartása webhely és elektronikus postafiók 99%-os rendelkezésre állásának biztosítása
13.	Érdeklődés, kapcsolatfelvétel postai levélben Postabontás	Munkáltatói érdeklődés esetén Szakmai vezető személyesen reagál a megkeresésre. Magán érdeklődő esetén az Szakmai vezető, vagy utasításainak megfelelően az ügyfélszolgálati munkatárs nyújt tájékoztatást az érdeklődőnek.	Szakmai vezető Szakmai vezető ügyfélszolgálati munkatárs	ügyfélszolgálati időben folyamatosan	ügyfélszolgálat üzemeltetése Esetleges postai költségek
14.	Vezetői döntés	Korábbi partnerintézmények és/vagy potenciális új partnerek tájékoztatása a képzési és szolgáltatási lehetőségekről, igényeik felmérése céljából: - postai úton, - e-mailben, - telefonon, - személyes találkozó keretében	Szakmai vezető	---	ügyfélszolgálat üzemeltetése esetleges postai, telefon, utazási költségek

Kapcsolódó dokumentum sablonok:

DS-05-01 Panaszlap

DS-05-02-Panaszkezelési tájékoztató