

Budapesti Komplex Szakképzési Centrum E-001280/2015	Oldalszám: 1. Oldal összesen: 4
A Felnőttképzési Tevékenység Minőségbiztosítási Kézikönyve	

## **Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer folyamatleírása**

I. A folyamat célja: az ügyfelekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a számukra szükséges, nyilvános információk biztosítása, igényeik mind teljesebb kielégítése, felmerülő problémáik (panaszaik) megnyugtató megoldása, ezáltal meglévő és a jövőbeni résztvevők és megrendelők elégedettségének kiváltása.

II. A folyamat elemei:

- Az ügyfélszolgálat működtetése: a meghatározott ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket, és igényeiknek megfelelő információt nyújt a képzési és a képzést kiegészítő tevékenységekről, az azokon történő részvétel feltételeiről, a tanfolyamok indítási időpontjairól. Kérésre a képzési programokra vonatkozó írásbeli tájékoztatót, igény esetén magát a képzési programot, illetve a jelentkezési lapot is az érdeklődők rendelkezésére bocsátja. Igény esetén előjegyzésbe veszi, hogy a legközelebbi - elképzeléseiknek megfelelő - tanfolyam indítási időpontjáról tájékoztathassuk őket. Amennyiben az érdeklődőnek egyedi kérdése van, a szakmai vezetőhöz is fordulhat. Az ügyfélszolgálat telefonon és e-mailben is elérhető.
- Egyéb információs lehetőségek: honlap, írásbeli tájékoztatók, újsághirdetések, plakátok, szórólapok. Intézményünk vezetősége gondoskodik róla, hogy képzési tevékenységünkről, illetve képzési programjainkról írásbeli tájékoztató anyagainkban, hirdetéseinkben, honlapunkon, plakátjainkon mindig aktuális és egyértelmű, potenciális ügyfeleink számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése az intézményvezető feladata és felelőssége. A tájékoztató anyagok alkalmazásán, valamint az ügyfélszolgálat működtetésén kívül a személyes, illetve a megrendelő munkáltatókon keresztül történő kapcsolattartás és informálás együttesen biztosítják, hogy a képzésekre jelentkezőknek, illetve a képzéseken résztvevőknek mindig időben rendelkezésére álljanak a számukra szükséges információk. Igény esetén - a képzési programról szóló tájékoztatón túl -



Budapesti Komplex Szakképzési Centrum E-001280/2015	Oldalszám: 2. Oldal összesen: 4
A Felnőttképzési Tevékenység Minőségbiztosítási Kézikönyve	

magát a képzési programot is a potenciális megrendelő vagy résztvevő rendelkezésére kell bocsátani, és értelmezéséhez segítséget kell nyújtani.

- A képzési tevékenységre vonatkozó nyilvános információk közzétételének eljárása: a nyilvános információkat az intézmény honlapján kell közzétenni. Ezek a megvalósult képzések nyilvános adatai, jellemző mennyiségi és minőségi mutatói, melyek kötelező elemei az alábbiak:
  - a megvalósított képzések képzési és vizsgadíja
  - a megvalósított képzések csoportlétszáma (elmélet/gyakorlat)
  - a megvalósított képzések záróvizsga átlaga
  - a megvalósított képzések lemorzsolódási aránya
  - a megvalósított képzések résztvevői elégedettség mérésének átlaga.

A nyilvánosságnak szánt adatokat a képzések befejezését követő 45 napon belül kell közzétenni, és a képzés befejezését követő második naptári év végéig kell elérhetőnek lennie. Az adatok közzétételének felelőse az intézményvezető.

A nyilvános adatok mennyiségi és minőségi mutatói esetében az intézmény által meghatározott célértékek az alábbiak:

- a képzések képzési és vizsgadíja ne haladja meg az államilag támogatott képzések érvényes normatíváit
  - a képzések csoportlétszáma ne haladja meg a 30/15 főt (elmélet/gyakorlat)
  - az egyes képzések záróvizsga átlagának, lemorzsolódási arányának és résztvevői elégedettség mérésének célértékei évente kerülnek külön meghatározásra.
- A panaszkezelés szabályozása: a panaszkezelés lehetőségéről illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani. A résztvevők sérelem esetén az oktatóhoz, az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve a szakmai vezetőhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. Panasz elektronikus levélben is benyújtható. A „Panaszlap” kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy az intézményünk munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását,



Budapesti Komplex Szakképzési Centrum E-001280/2015	Oldalszám: 3. Oldal összesen: 4
A Felnőttképzési Tevékenység Minőségbiztosítási Kézikönyve	

illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az intézmény munkatársa kitölti a Panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát. A 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 az intézményvezető. 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 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.



Budapesti Komplex Szakképzési Centrum E-001280/2015	Oldalszám: 4. Oldal összesen: 4
A Felnőttképzési Tevékenység Minőségbiztosítási Kézikönyve	

## PANASZLAP

Panaszlap sorszáma:

A tanfolyam ideje, száma,  
megnevezése: \_\_\_\_\_

Panasztevő neve: \_\_\_\_\_

Értesítési címe: \_\_\_\_\_

A panasz leírása: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kelt: ....., 201.. ..... hó ..... nap.

\_\_\_\_\_

panaszos aláírása

\_\_\_\_\_

befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

intézményvezető aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni az Budapesti Komplex Szakképzési Centrum címére:  
1211 Budapest, Tanműhely köz 7. szám. Telefon: 36-1-58-58-050 [posta@bkszc.hu](mailto:posta@bkszc.hu)  
Panaszára 10 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!

