



győri műszaki szakképzési centrum

C 9024 Győr, Nádor tér 4.

E [info@gymszc.hu](mailto:info@gymszc.hu)

W [www.gymszc.hu](http://www.gymszc.hu)

# A Győri Műszaki Szakképzési Centrum felnőttképzéshez kapcsolódó Panaszkezelési szabályzata

Győr, 2015. december 1.

Gede Eszter

Győri Műszaki SZC főigazgató

Élj a lehetőséggel!



## Panaszkezelési szabályzat

A panaszkezelés lehetőségéről illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást nyújtunk a képzésben résztvevőknek.

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, 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 vizsgálat eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban visszajelzést küldünk, ennek felelőse az igazgató. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatjuk, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatoljuk a Panaszlaphoz. A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzési idejük csatolt mellékleteikkel együtt 5 év.

***Jelen panaszkezelési szabályozás, mint belső szabályozó dokumentum az ügyfelek számára a Centrum székhelyén és a képzést megvalósító intézményben az ügyfélfogadóban is hozzáférhető.***

Győr, 2015. december 1.

Gede Eszter

Győri Műszaki SZC főigazgató



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:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

szakmai vezető aláírása

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a Győri Műszaki Szakképzési Centrum címére: 9024 Győr,  
Nádor tér 4. 1 em. Telefon: 06-96-519-516

Panaszára 10 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési  
címmel!

Élj a lehetőséggel!