

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ

Szociális Vezetőképzés

1. Általános rendelkezések

Jelen szabályzat a Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központja (a továbbiakban: képző intézmény) által működtetett Szociális Vezetőképzés keretében nyújtott szociális vezetőképzéssel összefüggésben keletkezett panaszok kezelésének rendjét rögzíti. A szabályzat megalkotásának és közzétételének célja, hogy a képzésen részt vevő hallgatók panaszainak kezelése mindenki számára világos, átlátható rendben folyhasson. Célunk a legmagasabb szintű hallgatói elégedettség, valamint a hatályos szabályozóknak való megfelelés, ezért minden esetben törekszünk a párbeszédre alapuló, gyors, és minden érintett számára megnyugtató megoldás elérésére.

Az általunk nyújtott szolgáltatások minőségének folyamatos fejlesztése érdekében a panaszokat minden esetben dokumentáljuk és vizsgáljuk, ha szükséges, javító intézkedéseket teszünk, és azok megvalósulását ellenőrizzük. A panaszokat a mindenkori adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeljük.

A képzést érintő információk csatornákat és felületeket úgy alakítjuk és működtetjük, hogy annak használata az érintettek számára ne járjon aránytalan nehézséggel. Képzésünkkel kapcsolatban hallgatóink és az érdeklődők honlapunkon tájékozódhatnak.

Fogalom meghatározások:

A jelen szabályzat a képzési tevékenységgel vagy azzal közvetlenül összefüggő szolgáltatással kapcsolatos, a képzés nem szerződészerű teljesítéséből, a képzés lényegi részét érintő képzésszervezési elégtelenségekből, illetve a nem pontos vagy szakszerű tájékoztatásból fakadó, konkrét és egyértelmű igényt megfogalmazó írásos kifogások, reklamációk (a továbbiakban: panasz) kezelését szabályozza.

A panaszok adminisztrációját a Szociális Vezetőképzés képzésszervezési kollegái végzik, illetve ők tájékoztatják a panasztevőt a panasszal kapcsolatos további fejleményekről, teendőkről, a megtett intézkedésekről. A képzésszervezők elérhetőségei az <https://semmelweis.hu/emk/szocialis-vezetokepzo-tudaskozpont/elerhetosegek-2-2/> oldalon megtalálhatók, a képzésszervezők emellett az első képzési napon minden jelen lévő hallgatónak bemutatkoznak, emellett legalább egy képzésszervező munkatárs minden további képzési napon a képzés helyszínén tartózkodik.

2. A panasz közlésének módja

Panasz kizárólag írásban tehető, az 1. számú melléklet szerinti panaszfelvételi lap kitöltésével és aláírásával. A kitöltött és aláírt panaszfelvételi lap a képzésszervezési vezető részére elektronikus vagy postai úton küldhető meg. Képzési napokon a képzés helyszínén jelen lévő képzésszervezési kollegánál szükség esetén, papíralapon is elérhető a panaszfelvételi lap, amely hiánytalanul kitöltve, és a panasztevő aláírásával ellátva a képzésszervező kollegának a helyszínén is átadható.

3. A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja

- 3.1. A panaszokat érintő érdemi döntéseket a Szociális Vezetőképzés keretében működő Hallgatói Ügyek Bizottsága (a továbbiakban: Bizottság) hozza, melynek elnöke a képző intézmény igazgató-helyettese, további tagja a Szociális Vezetőképzés stratégiai vezetője illetve képzésszervezési vezetője.
- 3.2. A 2. pont szerint benyújtott panaszt a képzésszervezési vezető azonnal továbbítja a Bizottság részére, amely tájékozódik a panasz alapjául szolgáló körülményekről, és a panasz továbbításától számított 8 munkanapon belül dönt a panasz elutasításáról vagy a megalapozottnak ítélt panasz kezelését szolgáló esetleges intézkedésekről.
- 3.3. A Bizottság döntését a képzésszervezési vezető annak megszületését követő 3 munkanapon belül írásban közli a panasztevővel. A tájékoztatás kiterjed a kivizsgálás eredményére, az esetlegesen szükséges intézkedésekre illetve azok ellenőrzésére, továbbá egyúttal arra is, hogy – amennyiben a panasztevő nem ért egyet a döntéssel – panaszának jellegéből adódóan mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az illetékes hatóság, illetve békéltető testület címének és elérhetőségeinek megjelölésével. A tájékoztatás kiterjed továbbá arra is, hogy a képző intézmény a jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
- 3.4. A Bizottság döntésével szemben a képző intézmény keretein belül további fórum vagy eljárás igénybe vételére nincs lehetőség.

4. A panaszok dokumentálása, elemzése

- 4.1. A képző intézmény a beérkező panaszokról, és az azok alapján született döntésekről, esetleges intézkedésekről nyilvántartást vezet, és az abban szereplő dokumentumokat 5 évig megőrzi. A nyilvántartás tartalmazza:
 - a) a 2. pont szerint benyújtott panaszfelvételi lapokat;
 - b) a Bizottság döntését;
 - c) a Bizottság döntéséből fakadó esetleges intézkedések teljesítésének határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését;
 - d) a bizottsági döntést közlő levelet;
 - e) a panasz érdemét érintő esetleges további írásos dokumentumokat.

4.2. A Bizottság rendszeresen áttekinti a beérkezett panaszokat, azok kezelését, valamint a hallgatói visszajelzéseket, és amennyiben szükséges, javító intézkedéseket kezdeményez a panaszok megismétlődésének megakadályozására.

1. sz. melléklet

PANASZFEVÉTELI LAP

A panasztevő adatai:

Név:

Lakcím:

Telefonszám:

E-mail:

A panaszt átvette:

A panasszal érintett képzés megnevezése, azonosítója, a képzés időpontja, helyszíne:

A panasz részletes leírása:

A csatoltan benyújtott dokumentumok megnevezése:

Kelt:

panasztevő aláírása

A képző intézmény tölti ki:

Panaszt felevő neve:

Iktatószám:

A kivizsgálás rövid összefoglalása:

Eredmény:

Javító intézkedés:

Bizottság döntése:

Kelt:

bizottság elnökének aláírása

Mellékletek: