

Fe/32-1/2014.

## PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE

A Miskolci Egyetem Felnőttképzési Központja (továbbiakban: FRK) /felnőttképzési nyilvántartási szám: 05-0029-06, intézmény-akkreditációs lajstromszám: ALF-011/ oktatási, oktatásszervezési tevékenysége mellett fontos szempont a képzéseken résztvevők és partnereik elégedettsége, panaszaik, véleményük és észrevételeik meghallgatása.

Ennek megfelelően figyelemmel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. Tv. 1.§. (4) bek.-re és a 10.§. (1) bek. ae) pontjára, valamint a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszerrel, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól szóló 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet 2.§. (3) e) pontjára a panaszkezelés rendje az alábbiak szerint kerül szabályozásra:

- 1.) A képzésben résztvevőt panasztételi jog illeti meg.
- 2.) A panasz benyújtható személyesen az alábbi felnőttképzési ügyfélfogadási időben, elektronikusan a [www.felnottkepzes.uni-miskolc.hu](http://www.felnottkepzes.uni-miskolc.hu) honlapon keresztül, vagy írásban postai úton, az alábbi postacímen.  
Ügyfélfogadási idő: hétfőtől csütörtökig naponta 8 – 15 óráig, pénteken 8-13 óráig  
Postacím: 3515 Miskolc, Egyetemváros,  
Miskolci Egyetem Felnőttképzési Regionális Központ
- 3.) A bejelentett, vagy benyújtott panaszról az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel, rögzíti az ME MonDoc elektronikus iratkezelés rendszerében a panasz beérkezésének napján, de legkésőbb a legközelebbi munkanapon.
- 4.) A panasz kivizsgálásának módjáról, eljárásáról írásban rendelkezik az FRK igazgatója a jegyzőkönyv rögzítését követő 36 órán belül. Ebben a dokumentumban meghatározza a kivizsgálást lefolytató személy(eke)t és a kivizsgálásra rendelkezésre álló időtartamot, amely maximum 5 munkanap.
- 5.) A kivizsgálás eredményét a megbízott jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyvben foglaltakat – amennyiben saját szervezeti egység szintjén megoldható – az FRK igazgatója hitelesíti, egyben rendelkezik: helyt ad vagy elutasítja a panaszt és rendelkezik a jogos panasz orvoslásának módjáról. Amennyiben saját szervezeti egységen kívül esik a panasz kivizsgálásnak eredménye, az FRK értesíti az érintett szervezeti egység vezetőjét, és a hitelesítést, rendelkezést közösen végzik el.
- 6.) A panasztevő részére a kivizsgálás eredményéről, a panasz kezelésének módjáról 8 munkanapon belül írásban értesítés kerül megküldésre.
- 7.) A panaszkezelés során keletkezett dokumentumokat az FRK igazgatója tájékoztatásul benyújtja az FRK tevékenységét felügyelő általános rektorhelyettes részére.
- 8.) Az írásos panasz tényét – bármilyen szinten zárul is le – az FRK igazgatója az elektronikus iktatási rendszerben elkülönítve (panasznyilvántartás megjelöléssel) rögzíti, az FRK irattárában elhelyezi.
- 10.) A panaszkezelés rendjéről a képzés megkezdése előtt minden résztvevőt tájékoztatni kell.

Jelen rendelkezések az aláírás napjával lépnek hatályba.

Miskolc-Egyetemváros, 2014. január. 6.



HINTA

PANASZKEZELÉST NYILVÁNTARTÓ LAP

Iktatási szám: FRK/

.....  
képzés megnevezése

Képzésben résztvevő neve	
Képzés kezdetének időpontja	
Panasztétel időpontja	
Panasz beérkezésének módja	
Panaszt rögzítő jegyzőkönyv ügyintézője	
Jegyzőkönyv készítés dátuma	
Jegyzőkönyv iktatási száma	
Igazgatói rendelkezés kiadásának időpontja	
Kivizsgálással megbízott(ak) neve	
Vizsgálati jegyzőkönyv rögzítésének időpontja	
Kivizsgálás eredménye, döntés	
Megtett intézkedés leírása	
Panasztevő kiértékelésének időpontja	
Panasztételhez kapcsolódó dokumentáció lezárásának, irattárba helyezésének időpontja	

Miskolc-Egyetemváros, 201.....

.....  
FRK igazgató