

## PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE

A Miskolci Egyetem Felnőttképzési Központ (továbbiakban: Felnőttképzési Központ, felnőttképzési tevékenység engedély száma: E/2020/000298, felnőttképzési nyilvántartási száma: B/2020/000944, intézmény-akkreditációs lajstromszám: ALF-011, OM intézményi azonosító: FI87515) 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. Törvény. 2/B. § (1) a) bekezdésre, valamint a 11/2020. (II.7) Kormányrendelet utasításaira, a Panaszkezelési rend a képzésszervezés és képzési tevékenység során működtetett panasz- és reklamációkezelés szabályait, illetve a hibák kijavításának folyamatát és bekövetkeztének megelőzéséért tett lépéseket (helyesbítő és megelőző tevékenységeket) írja le.

1.) A képzésben résztvevőt (továbbiakban: Ügyfél) panasztételi jog illeti meg.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, állásfoglalást kér, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl.

2.) Ügyfeleink panaszukat szóban vagy írásban közölhetik a Felnőttképzési Központtal az alábbiak szerint:

Szóbeli panasz közölhető a lentiekben megadott, munkaidőben hívható telefonszámon. Írásbeli panasz személyesen leadható a lentiekben megadott, munkaidőben hívható telefonszámon történő előre egyeztetett időpontban. Elektronikus úton panasz a <https://felnottkepzes.uni-miskolc.hu/panaszbejelentes> linken a honlapon keresztül közölhető, vagy írásban postai úton a az alábbi postacímen nyújtható be.

Telefonszám: (46) 565-484

Munkaidő: hétfőtől-csütörtökig 7.30-16.00, péntek: 7.30-13.30

Postacím: 3515 Miskolc-Egyetemváros,

Miskolci Egyetem Felnőttképzési Központ

3.) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben Ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról a panasztevő Panaszkezelést nyilvántartó lapot tölthet ki.

A Panaszkezelést nyilvántartó lap elérhető a [https://felnottkepzes.uni-miskolc.hu/files/23993/Panaszkezelési\\_nyilvantarto\\_lap\\_2023.pdf](https://felnottkepzes.uni-miskolc.hu/files/23993/Panaszkezelési_nyilvantarto_lap_2023.pdf) linken, illetve kérhető ügyfélszolgálatunkon papír-alapon vagy elektronikusan a [felnottkepzes@uni-miskolc.hu](mailto:felnottkepzes@uni-miskolc.hu) e-mailcímről.

4.) A bejelentett vagy benyújtott panaszt a Felnőttképzési Központ referense a Panaszkezelést nyilvántartó lapon veszi fel, rögzíti az Miskolci Egyetem elektronikus Poszeidon Irat-és Dokumentumkezelő rendszerében a panasz beérkezésének napján, de legkésőbb a legközelebbi munkanapon.

A Panaszkezelést nyilvántartó lapot és a válasz másolati példányát nyolc évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

5.) A panasz kivizsgálásának módjáról, eljárásáról írásban rendelkezik a Felnőttképzési Központ vezetője a Panaszkezelést nyilvántartó lap kitöltését követő 36 órán belül. Amennyiben a Panaszkezelést nyilvántartó lap kitöltését követő nap munkaszüneti nap, úgy a Felnőttképzési Központ vezetője a panasz kivizsgálásának módjáról a Panaszkezelést nyilvántartó lap kitöltését követő első munkanapon rendelkezik. Ebben a dokumentumban meghatározza a kivizsgálást

lefolyató személy(eke)t és a kivizsgálásra rendelkezésre álló időtartamot, amely maximum 5 munkanap.

- 6.) A kivizsgálás eredményét a panasz kivizsgálásával megbízott Panaszkezelést nyilvántartó lapon rögzíti. A Panaszkezelést nyilvántartó lapon foglaltakat – amennyiben saját szervezeti egység szintjén megoldható – a Felnőttképzési Központ vezetője hitelesíti, egyben rendelkezik: helyt ad vagy elutasítja a panaszt és rendelkezik a jogos panasz orvoslásának módjáról. Amennyiben saját szervezeti egységén kívül esik a panasz kivizsgálásának eredménye, a Felnőttképzési Központ értesíti az érintett szervezet vezetőjét és a hitelesítést, rendelkezést közösen végzik el.
- 7.) A panasztevő részére a kivizsgálás eredményéről, a panasz kezelésének módjáról 8 munkanapon belül írásban értesítés kerül megküldésre.
- 8.) A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely szervezeti egység, hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes szervezeti egység, hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.
- 9.) A panaszkezelés során keletkezett dokumentumokat a Felnőttképzési Központ vezetője tájékoztatásul benyújtja a Felnőttképzési Központ tevékenységét felügyelő gazdasági vezető részére.
- 10.) Az írásos panasz tényét – bármilyen szinten zárul is le – a Felnőttképzési Központ vezetője az elektronikus iktatási rendszerben elkülönítve (panasznyilvántartás megjelöléssel) rögzíti, a Felnőttképzési Központ irattárában elhelyezi.
- 11.) Panasz esetén, annak kivizsgálását és orvoslását követően, a hasonló panaszok megelőzése érdekében, helyesbítő és/vagy megelőző eljárást kell végezni.
- 12.) A panaszkezelés rendjéről a képzés megkezdése előtt minden résztvevőt tájékoztatni kell.

Jelen rendelkezések az aláírás napjával lépnek hatályba.

Miskolc-Egyetemváros, 2023. szeptember 13

  
Bárdosné dr. Soós Viktória  
központvezető

