

PANASZOK KEZELÉSÉRŐL SZÓLÓ DOKUMENTUM

Az intézmény Panaszkezelési Szabályzata nyilvános, a Központi Titkárságon és a honlapon mindenki számára hozzáférhető. Az intézmény Minőségügyi Vezetője a panaszkezelési szabályzatot évente aktualizálja, és azt az adott képzésekért felelős vezetők a partnerek, így a képzettek számára is hozzáférhetővé teszik, még a képzés megkezdése előtt. A panaszok kezelése diszkriminációmentes, azaz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A Panaszkezelési Szabályzat magában foglalja a panasz kivizsgálását, a panasz megszüntetésére kezdeményezett intézkedést, a panasztevő tájékoztatását, a panasztevőtől érkezett visszajelzést és a panaszkezelési ügyletekről vezetett nyilvántartást.

1. Az ügyfelek panaszaira vonatkozó Panaszkezelési Szabályzat

- a) Az intézményhez beérkezett írásbeli panaszt – amennyiben az a Központi Titkárságon keresztül érkezik az intézményhez - a Központi Titkárság iktatja és továbbítja az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola felé.
- b) Az intézményhez beérkezett szóbeli panaszról - amennyiben az a Központi Titkárságon keresztül érkezik az intézményhez - a Központi Titkárság azonnal értesíti az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola vezetőjét, ahol a szóbeli panaszról Jegyzőkönyv készül (az 1997. évi CLV., a fogyasztóvédelemről szóló törvény VI. fejezet 17/A. pontja 44. paragrafusának megfelelően). A panasztevővel történő személyes találkozás esetén a Jegyzőkönyvet a panasztevővel is alá kell írni.
- c)
- d) Az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola vezetője - a témáért felelős vagy a panaszban érintett munkatárs meghallgatásával - a panasz okait kivizsgálja, megállapítja a felelősöket és intézkedik, hogy a panaszt orvosolja, ill. hogy annak okát megszüntesse. A panaszos ügy elintézése nyomán születhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.
- e) A panasz kezeléséről a visszacsatolást az intézmény írásban eljuttatja a panasztevőhöz a panasz beérkezését követő 30 napon belül, a szóbeli panaszról született Jegyzőkönyvvel együtt. Ezzel egy időben az Ügyvezető Igazgató másolati példányt kap a panasszal kapcsolatos valamennyi dokumentumról.
- f) Amennyiben a panasztevő nem fogadja el a panaszának orvoslására hozott intézkedést, úgy azt az értesítés kézhezvételétől számítva 30 napon belül írásban jelezheti az intézmény vezetésére felé.
- g) Az intézkedés el nem fogadásáról határidőn belül érkezett dokumentum alapján a panasz másodfokon is kivizsgálásra kerül.
- h) Az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola köteles az Ügyvezető Igazgatót és a Minőségügyi Vezetőt a panaszról és az azzal kapcsolatos valamennyi fejleményről részletesen tájékoztatni. Az Ügyvezető Igazgató a panaszkezelés el nem fogadásáról szóló dokumentum beérkezését követő 30 napon belül rendkívüli ülést hív össze a panasz másodfokú kivizsgálására, melyről jegyzőkönyv készül.

- i) Az ülést követő 30 napon belül a képzésért felelős vezető írásban értesíti a panasztevőt a másodfokú vizsgálat eredményéről. A panaszos ügy másodfokú vizsgálata során születhet helyesbítő vagy megelőző vezetői intézkedés.
- j) Amennyiben egy panaszt az intézmény elutasít, azt köteles megindokolni.
- k) A panasz intézmény általi elutasítása vagy az intézmény másodfokú panaszkezelésének a panasztevő általi el nem fogadása esetén a panasztevő a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat jogorvoslatért, melynek elérhetőségei az alábbiak:

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu.

- l) Az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola a közvetlenül a Központoz vagy az intézmény Központi Titkárságán keresztül közvetve beérkező panasz dokumentumait egyedi azonosítószámmal látja el.
- m) Az egyedi azonosítószámmal ellátott panaszokról az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola ún. panasznyilvántartást vezet, melybe az egy adott panasszal kapcsolatban született valamennyi dokumentum bekerül (lásd a fenti pontokat!). A panasznyilvántartás archiválási ideje 5 év.
- n) A panaszkezelések helye:
 - a) Központi Titkárság 1083 Bp., Jázmin u. 10. fszt.
 - b) Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola
1083 Bp., Jázmin u. 10., 110-es irodaÜgyfélszolgálati idő:
 - Hétfőtől csütörtökig 10.00-tól 15.00 óráig személyesen, vagy
 - telefonon a 323-2400-as telefonszámon, illetve
 - a következő e-mail címeken:
info@atalanta.hu, tanulmanyiosztaly@atalanta.hu

- o) Az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az évenkénti Önértékelés keretében elemzi a panasznyilvántartásban szereplő eseteket, többek között vizsgálja a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban, a panaszok számát, az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó reklamációkat, a hallgatók panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét, illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

2. A munkatársaktól érkező panaszok kivizsgálása: a panasz érkezhethet szóban vagy írásban. A panaszok orvoslására

- a) az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola vezetője helyesbítő vagy megelőző intézkedéseket fogantatosíthat, vagy a panaszt elutasíthatja, megfelelő indoklással. Ezekről az intézkedésekről minden esetben értesítenie kell a panasztevő munkatársat, szóban vagy írásban. A panaszok orvoslásának határideje 30 nap.
- b) Az Atalanta cégcsoporton belüli más részlegekre vonatkozó panaszokat az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola vezetője írásban továbbítja a megfelelő osztály vezetőjének, aki vagy helyesbítő-megelőző intézkedést/intézkedéseket fogantatosít, vagy elutasítja a panaszt. Az elutasítást minden esetben indokolni kell. A panaszok kezelésének határideje ebben az esetben is 30 nap. Az osztály vezetője ezen határidőn belül köteles tájékoztatni az Atalanta Üzleti Szakgimnázium, Gimnázium és Szakközépiskola vezetőjét határozatáról, aki ezt továbbítja a panasztevőnek.
- c) Amennyiben a panasztevő nem fogadja el a határozatot, írásban panasszal élhet az Ügyvezető Igazgató felé. Az Ügyvezető Igazgató 30 napon belül vagy helyesbítő-megelőző intézkedés fogantatosítását rendeli el, vagy megfelelő indoklással elutasítja a panaszt.
- d) Jogszabályba ütköző vagy veszélyt jelentő panaszt a panasz megszűnésig rendezni kell.