

Az Ózdi Művelődési Intézmények panaszkezelési szabályzata

Az Ózdi Művelődési Intézmények a kitűzött célok megvalósítása érdekében Panaszkezelési szabályzatot működtet. Célunk, hogy az általunk nyújtott képzéseket és szolgáltatásokat az előre meghatározott minőségi elvek szerint végezzük, maradéktalanul megfeleljünk partnereink, a képzésben résztvevő elvárásainak, gyorsan és rugalmasan alkalmazkodjunk a változásokhoz. Képzéseinkkel és szolgáltatásainkkal ügyfeleink és partnereink elégedettségére törekszünk.

A panaszkezelés lehetőségéről és folyamatáról a felnőttképzésért felelős munkatárs az első képzési alkalommal szóbeli tájékoztatást nyújt.

A résztvevők a képzéssel, szolgáltatással kapcsolatos sérelmeik esetén közvetlenül fordulhatnak az oktatóhoz, a képzésért felelős munkatárshoz, vagy az igazgatóhoz. A felsorolt munkatársak a szóbeli panasz, probléma megoldására a helyszínen azonnal törekednek, esetmegbeszélést tartanak.

Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő panasz írásban érkezik, azt az intézmény titkárságán iktatásba vesszük. A felnőttképzésért felelős személyek a panasz jellegétől függően kivizsgálják, egyeztetnek az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzítik. A panaszos felé 10 napon belül írásban visszajeleznek.

A jogos panasz elhárításáról az igazgató köteles intézkedni. Szintén az igazgató feladata, hogy a határozathozatalt követő 60 napon belül ellenőrizze az intézkedés végrehajtását.

A panaszost az írásbeli levélben arról is tájékoztatni kell, hogy amennyiben az Ózdi Művelődési Intézmények intézkedését nem fogadja el, a jogszabályoknak megfelelően további jogorvoslatért milyen szervezethez fordulhat.

Az írásban benyújtott panaszokat az irattári szabályozásnak megfelelően megőrizzük.

Az Ózdi Művelődési Intézmények összhangban a minőségirányítási rendszerével arra törekszik, hogy minél több elégedett partnere legyen.

Ózd, 2012. március 27.



Pappné Szalka Magdolna
Pappné Szalka Magdolna
igazgató