

Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat



**Ózdi SZC Surányi Endre Technikum,
Szakképző Iskola és Kollégium**

Nyilvántartási szám: B/2024/000577

Kiadási állapot:
Verziószám: 1.0

Érvényes: 2025.10.01-től

Készítette: Icsa András
szakmai igazgatóhelyettes

Az Ózdi SZC Surányi Endre Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium – a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény, valamint annak végrehajtásáról rendelkező 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet alapján bejelentési kötelezettség alá tartozó, B/2024/000577 nyilvántartási számon nyilvántartásba vett felnőttképző intézményként – a felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódó tájékoztatási, ügyfélszolgálati és panaszkezelési feladatok egységes és hatékony ellátása érdekében az alábbi Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzatot adja ki.

I. Információk elérhetősége (ügyfélszolgálat)

A felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó információk az Ózdi SZC Surányi Endre Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium által az alábbi elérhetőségeken érhetők el.

Elektronikus úton

• Intézményi honlap

Az intézmény felnőttképzési szolgáltatásaival kapcsolatos részletes tájékoztatás az Ózdi SZC Surányi Endre Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium hivatalos honlapján érhető el, amely a <https://suranyi-szki.edu.hu/> internetes címen látogatható.

A honlapon a meghirdetett képzésekre, azok feltételeire és egyéb kapcsolódó tudnivalókra vonatkozó legfontosabb információk találhatók meg, amelyek aktualizálása és folyamatos frissítése az intézmény feladata.

• E-mail

A felnőttképzési szolgáltatásokkal kapcsolatban elektronikus úton is lehet tájékoztatást kérni. Az intézmény a képzésekkel összefüggő megkereséseket a hivatalos suranyi.szki.kazincbarcika@gmail.com e-mail címen fogadja. A beérkező érdeklődések megválaszolásáról a szakmai igazgatóhelyettes gondoskodik, aki a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a megkeresés beérkezését követő három munkanapon belül választ ad.

• Közösségi média

A képzésekkel kapcsolatos tájékoztatás Facebook közösségi oldalunk Messenger üzenetküldő felületén keresztül is kérhető.

• Telefon

A felnőttképzési szolgáltatásokkal kapcsolatban telefonon is biztosított a tájékoztatás munkanapokon 08:00 és 15:00 óra között. Felvilágosítás a szakmai igazgatóhelyettestől kérhető a +36 48 310 822 vagy a +36 30 341 5014 telefonszámokon.

Személyesen

Tájékozódás, információkérés vagy iratleadás személyesen is történhet az intézményben a szakmai igazgatóhelyettesnél a 3700 Kazincbarcika Irinyi János út 1. szám alatt, hétköznapi 08:00 – 15:00 között.

Továbbá a felnőttképzési adminisztrációs tevékenységgel megbízott oktató is rendelkezésre áll, és készséggel nyújt tájékoztatást a képzésekkel kapcsolatos kérdésekben.

II. Panaszkezelés

Az Ózdi SZC Surányi Endre Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium kiemelt jelentőséget tulajdonít annak, hogy felnőttképzési tevékenysége során magas színvonalú szolgáltatást nyújtson, valamint biztosítsa az ügyfelek – különösen az érdeklődők, jelentkezők, képzésben részt vevők és együttműködő partnerek – észrevételeinek, véleményének és panaszainak kulturált, szakszerű és pártatlan kezelését. Ennek megfelelően minden képzésben részt vevő személy jogosult panaszt tenni a felnőttképzési tevékenységgel összefüggésben.

Panasznak minősül minden olyan szóbeli vagy írásbeli bejelentés, kifogás vagy reklamáció, amely a felnőttképzési szolgáltatással, annak teljesítésével, az ügyfélszolgálati tevékenységgel, az oktatók vagy szervezők munkájával, illetve a nyújtott tájékoztatás pontosságával és minőségével kapcsolatban merül fel.

Panasz benyújtására valamennyi, a felnőttképzési tevékenységet érintő ügyben lehetőség van, így különösen az ügyfélszolgálat működésével, az oktatói magatartással, a képzésszervezéssel vagy a vizsgáztatási tevékenységgel kapcsolatban.

A panasz szóban a képzés időtartama alatt személyesen terjeszthető elő. Írásbeli panasz benyújtható személyesen, írásban postai úton az **Ózdi SZC Surányi Endre Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium, 3700 Kazincbarcika, Irinyi János út 1.** címre, telefonon a **+36 48 310 822**, illetve **+36 30 341 5014** telefonszámokon munkanapokon **08:00 és 14:00 óra között**, valamint elektronikus úton a **suranyi.szki.kazincbarcika@gmail.com** e-mail címen bármikor.

Írásban benyújtott panasz esetén a vizsgálat eredményéről és az esetlegesen megtett intézkedésekről a panasztevőt minden esetben írásban kell tájékoztatni. Szóbeli panasz esetén a válaszadás szóban vagy – szükség szerint – írásban is történhet.

Szóbeli panasz

A szóbeli panasz elsődleges kivizsgálása az érintett oktató feladata, aki saját hatáskörében köteles megtenni a szükséges intézkedéseket. Törekedni kell arra, hogy a képzés során felmerülő szakmai jellegű kifogások lehetőség szerint azonnal, a helyszínen rendezésre kerüljenek.

Amennyiben a panasz azonnali megoldására nincs lehetőség, vagy a panasztevő az intézkedést nem fogadja el, a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni, amely tartalmazza a panasz lényegét, valamint az oktató álláspontját. A jegyzőkönyvet további intézkedés céljából a szakmai igazgatóhelyettes részére kell továbbítani, egy másolati példányát pedig a panasztevőnek át kell adni.

Írásbeli panasz

Ha a szóbeli panasz a bejelentéskor nem rendezhető, vagy a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, a panaszt írásban, jegyzőkönyv felvételével kell kezelni. A panasz kivizsgálását a bejelentéstől számított legfeljebb **30 napon belül** le kell folytatni, és annak eredményéről a panasztevőt írásban tájékoztatni kell.

Azonos eljárás alkalmazandó minden olyan panasz esetében is, amely postai úton, telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével érkezik. E panaszok kivizsgálására és kezelésére a szakmai igazgatóhelyettes jogosult. A bejelentésről minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni, majd a panaszt annak beérkezését követően legkésőbb **30 napon belül** érdemben meg kell válaszolni. A panasztevő részére meg kell küldeni a válasz mellett az egyedi azonosító számmal ellátott jegyzőkönyv másolatát is.

A szakmai igazgatóhelyettes a panasz megalapozottságát és annak körülményeit köteles kivizsgálni. Ennek során – szükség esetén – jogosult további információt kérni az érintett oktatótól vagy a panasztevőtől. Megalapozott panasz esetén intézkedik a kifogás okának megszüntetéséről, elutasítás esetén pedig a döntést írásban, megfelelő indoklással ellátva közli a panasztevővel.

Amennyiben a vizsgálat során jogszabálysértés vagy súlyos fegyelmi vétség gyanúja merül fel, a szakmai igazgatóhelyettes köteles kezdeményezni a szükséges intézkedések megtételét az Ózdi SZC Surányi Endre Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium igazgatójánál.

A panasztevő jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni. Erről a lehetőségről a panaszt elutasító tájékoztatásban részletes felvilágosítást kell adni, feltüntetve az illetékes békéltető testület székhelyét, postai címét, telefonszámát és internetes elérhetőségét.

III. Panaszkezelés dokumentálása

A panaszkezelési eljárás során keletkező írásos dokumentumok – különösen a jegyzőkönyvek és a panaszra adott válaszok – nyilvántartásáért, megőrzéséért és kezeléséért a szakmai igazgatóhelyettes felel.

Jegyzőkönyvet kell készíteni minden olyan szóbeli panaszról, amelyet a panasztevő az intézkedést követően nem fogad el, továbbá akkor is, ha a panasz azonnali rendezésére nincs lehetőség. Jegyzőkönyv felvétele szükséges továbbá minden írásban, elektronikus hírközlési szolgáltatás útján vagy telefonon benyújtott panasz esetében.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

1. a panasz benyújtásának időpontját, módját és helyét;
2. a panasztevő nevét és lakcímét;
3. annak a képzési programnak a megnevezését, amelyben a panasztevő részt vesz;
4. a panasz részletes ismertetését, írásban benyújtott panasz esetén annak csatolását;
5. a panasztevő által átadott dokumentumok felsorolását;
6. szóbeli panasz esetén az érintett oktató nyilatkozatát, illetve álláspontját;
7. az intézmény részéről a panaszt átvevő személy nevét;
8. telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás útján közölt szóbeli panasz esetén az ügy egyedi azonosító számát.

A felvett jegyzőkönyvet a panasztevő részére írásban meg kell küldeni. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali rendezésére nincs lehetőség, a jegyzőkönyv egy másolati példányát a panasztevő részére át kell adni.

A panaszra adott írásbeli válasznak az alábbiakat kell tartalmaznia:

1. a panasz kivizsgálásának módját és eredményét;
2. a szükséges intézkedések megjelölését, valamint azok várható hatását;
3. az intézkedések végrehajtásáért felelős személy nevét;
4. a panasztevő tájékoztatásának időpontját;
5. írásbeli tájékoztatás esetén annak dokumentumát;
6. tájékoztatást arról, hogy amennyiben a panasztevő a döntéssel nem ért egyet, milyen további jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére, így különösen mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat.

A panaszkezelési eljárás során készült jegyzőkönyveket és a panaszra adott válaszok másolati példányait az Ózdi SZC Surányi Endre Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium öt évig megőrzi. Az iratokat az ellenőrzésre jogosult hatóságok részére – kérésükre – rendelkezésre kell bocsátani.

Amennyiben a panasz elutasításra kerül, a panasztevőt írásban tájékoztatni kell arról, hogy a panasz jellegétől függően mely hatóság vagy egyéb fórum eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az illetékes hatóság vagy békéltető testület székhelyét, postai címét, telefonszámát és internetes elérhetőségét. Az írásbeliség követelményének a postai úton megküldött levél, valamint az elektronikus levél (e-mail) egyaránt megfelel.

Az Ózdi SZC Surányi Endre Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium panaszkezelési rendszere elősegíti, hogy a beérkező pozitív visszajelzések és reklamációk egyaránt hozzájáruljanak a felnőttképzési szolgáltatások színvonalának folyamatos fejlesztéséhez, valamint az intézmény irányítási rendszerének eredményes működéséhez.

Hatálybalépés és közzététel

Jelen szabályzat **2026. július 1. napján lép hatályba**, és visszavonásáig érvényes. Az aktuálisan hatályos szabályzat teljes terjedelmében az intézmény hivatalos honlapján, a <https://suranyi-szki.edu.hu/> címen érhető el.