



Panaszkezelési eljárás

A képzés megkezdésekor az oktató tájékoztatja a résztvevőket a panaszkezelési eljárás lehetőségéről, folyamatáról.

A képzések szervezésével, illetve lebonyolításával kapcsolatban bármely résztvevő panaszt tehet. Panaszok alatt az adott naptári évben a **Nagykanizsai Szakképzési Centrumhoz** és a tagintézményekhez beérkezett, a képzéssel kapcsolatos reklamációkat, észrevételeket értjük. Ezek számáról, témájáról és megoldásának állapotáról valamennyi, a **Nagykanizsai Szakképzési Centrum** vezetőségi átvizsgáláson részt vevő személynek be kell számolnia.

A képzések helyszínén, illetve a vevőszolgálaton rendelkezésre kell bocsátani a Panaszlapot (panaszlap.doc fájl) melyen írásban jelezheti a résztvevő minőségi észrevételeit. A Panaszlapot az oktató és/vagy a képzésszervező/recepció a kézhezvétel után egy munkanapon belül továbbítja a szakmai vezetőnek. A szakmai vezető – szükség szerint konzultál az érintett oktatóval vagy a szakképzési referenssel, és saját hatáskörben intézkedik a panaszban leírt probléma megszüntetéséről. A panaszra minden esetben 30 napon belül írásos választ kell eljuttatni a panaszos részére a szükséges intézkedés rövid leírásával.

A panaszos ügyek nyilvántartása a **Nagykanizsai Szakképzési Centrum** iktatási rendszerében, illetve elektronikus úton történik.

Nagykanizsa, 2015. szeptember 01.




Bene Csaba
főigazgató