

### 3/2017. Főigazgató-helyettesi Utasítás

Tárgy: **Az Állami Egészségügyi Ellátó Központ Emberi Erőforrás Fejlesztési Főigazgatóság Panaszkezelési Szabályzatának kibocsátásáról**

1. **Az Állami Egészségügyi Ellátó Központ Emberi Erőforrás Fejlesztési Főigazgatóság Panaszkezelési Szabályzatát** a jelen utasítás mellékletében foglaltak szerint határozom meg.
2. Jelen utasítás 2017. szeptember 15. napján lép hatályba.

Budapest, 2017. szeptember, 13



*Hanna*  
.....  
Dr. Páva Hanna  
főigazgató-helyettes



Állami Egészségügyi Ellátó Központ

 03/2017. Főigazgató-helyettesi utasítás  
 Az ÁEEK EFF Panaszkezelési szabályzata

**Az ÁEEK Emberi Erőforrás Fejlesztési Főigazgatóság  
 Panaszkezelési Szabályzata**

<b>Dokumentum-azonosító:</b>	03/2017.
<b>Iktatószám:</b>	ÁEEK/008746/2017.
<b>File név:</b>	03_EFF Panaszkezelési Szabályzat.végl.
<b>Kiadás száma:</b>	1.
<b>Hatálybalépés időpontja:</b>	2017. szeptember 15.
<b>Érvényesség:</b>	visszavonásig
<b>Hatályon kívül helyezett szabályozások:</b>	-

**Készítette:**

2017. szeptember „13”

**György Annamária**  
 főosztályvezető

Emberi Erőforrás Fejlesztési Főigazgatóság

**Jogi ellenőrző:**

2017. szeptember „13”

**dr. Antóny Zsolt**  
 igazgató

Jogi, Igazgatási és Humánpolitikai Igazgatóság

**Jóváhagyta:**

2017. szeptember „13”

**dr. Páva Hanna**  
 főigazgató-helyettes

Emberi Erőforrás Fejlesztési Főigazgatóság

**Nyilvántartott példány:**

**E példány sorszáma:**


 Hatósági engedélyszám: E-000748/2014  
 Tanúsítva MSZ EN ISO 9001:2009 szerint

**Tartalom**

1.	A Panaszkezelési Szabályzat célja .....	4
2.	A Panaszkezelési Szabályzat hatálya .....	4
3.	Fogalom meghatározások .....	4
4.	Általános rendelkezések .....	4
5.	Eljárási rend.....	5
5.1.	Panaszok érkezése .....	5
5.1.1.	Írásban .....	5
5.1.2.	Szóban .....	5
5.2.	A panaszok kezelésének módjai .....	6
5.2.1	Írásbeli panasz esetén .....	6
5.2.2	Szóbeli panasz esetén .....	6
6.	Záró rendelkezések .....	7
6.1.	Utólagos teendők .....	7
6.2.	Közzététel .....	8
7.	Függelékek jegyzéke .....	8

## 1. A Panaszkezelési Szabályzat célja

Az Állami Egészségügyi Ellátó Központ Emberi Erőforrás Fejlesztési Főigazgatósága (a továbbiakban: ÁEEK EFF, Intézet) a minőségpolitikájának megfelelően, célul tűzte ki a folyamatos minőségfejlesztést és a vevőelégedettség fokozását.

A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy az ÁEEK EFF minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes szervezeti panaszkezelési szabályozást hozzon létre. A Panaszkezelési Szabályzat további célja, hogy a felnőttképzési szolgáltatásokat igénybe vevőknek (képzésben résztvevők, vizsgázók stb.), az ÁEEK EFF alkalmazottainak, továbbá minden olyan ügyfélnek, akik az ÁEEK EFF-el kapcsolatban állnak, panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek annak érdekében, hogy az elégedetlen ügyfélből elégedett, elkötelezett partner legyen és továbbra is Intézetet válassza felnőttképzési szolgáltatóként, másrészt a panaszok segítségével az ún. nem-megfelelőségek felhasználhatóvá válnak a folyamatos fejlesztés alapjául.

Cél továbbá a munkára vonatkozó vevői pozitív visszajelzések nyilvántartása is.

## 2. A Panaszkezelési Szabályzat hatálya

A Panaszkezelési Szabályzat hatálya kiterjed:

- a) az ÁEEK EFF által a budapesti, valamint a kihelyezett formában szervezett iskola-rendszeren kívüli – az Országos Képzési Jegyzékbe (OKJ) tartozó és nem tartozó – szakképzések tanulóira, szakmai vizsgát tevőire,
- b) a kihelyezett formában szervezett képzések/továbbképzések/vizsgák résztvevőire,
- c) az ÁEEK EFF szolgáltatásait igénybe vevőkre,
- d) az ÁEEK EFF alkalmazottaira és az oktatóira.

## 3. Fogalom meghatározások

### Panasz:

Természetes, vagy jogi személytől az ÁEEK EFF felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, felnőttképzési szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő úgy ítéli meg, hogy az ÁEEK EFF nem az elvárásainak megfelelően járt el, így őt sérelem érte, és azt bejelenti.

### Pozitív visszajelzés:

Az ÁEEK EFF tevékenységével kapcsolatos, a szolgáltatást igénybevevőktől érkező pozitív vélemény.

## 4. Általános rendelkezések

- 4.1. Panasz érkezhetsz szóban (személyesen, vagy telefonon), vagy írásban (postai úton, faxon, vagy elektronikus úton). A panasz bejelentést a Panaszbejelentő nyomtatványon köteles bármelyik szervezeti egység fogadni.
- 4.2. Panasz kivizsgálásáról annak a szervezeti egységnek a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat- és hatáskörét a beadvány érinti.

Amennyiben az ügyintéző, akihez a panasz beérkezett illetékes a panasz kivizsgálásában - a panasz nyilvántartásba vétele, és a minőségirányítási vezető értesítése mellett - a kivizsgálást megkezdi. Ha az eljárás lefolytatására nem ő jogosult, akkor a panaszt továbbítja az illetékes szervezeti egység vezetőjének. Az ügyintézés során biztosítani kell az ügyintéző pártatlanságát, és elfogulatlanságát.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt:

- a) aki a panaszt tette
- b) akire a panasz irányul
- c) akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet
- d) akinek az ügy tárgyilagosa megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

4.3. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.

A panasz kivizsgálásának időtartama a bejelentéstől, illetve a panasz beérkezésétől számított 30 nap, melynek eredményéről a panaszost értesíteni szükséges. Amennyiben ennél várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a kivizsgálás, a panaszost a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni az eljárás lezárásának várható időtartamáról.

A válaszlevélben a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.

Ha a panaszos nem fogadja el a választ, az ÁEEK EFF vezetője gondoskodik a panasz felülvizsgálatáról.

4.4. A panaszos ügyeket az Iratkezelési Szabályzat szerinti központi iktatási rendszerben kell nyilvántartani, amely alkalmas a panaszok, kérelmek útjának nyomon követésére, az időrend szerinti visszakeresésre.

4.5. A panaszos értesítését követően, a lezárt panaszos ügyek dokumentációjából egy másolatot példányt kell eljuttatni a minőségirányítási vezetőnek.

4.6. Az írásban beérkező pozitív visszajelzések gyűjtése, és éves szinten történő összegzése a szervezeti egységekben történik.

4.7. Az alaposnak bizonyult panasz alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét
- b) ügyben szükséges intézkedés megtételéről,
- c) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- d) az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról,
- e) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

## 5. Eljárási rend

### 5.1. Panaszok érkezése

#### 5.1.1. Írásban

- postai úton (levélben)
- faxon
- elektronikus úton

#### 5.1.2. Szóban

- személyesen
- telefonon (telefonon történő panasztétel esetén a panaszt írásban is szükség benyújtani)

## 5.2. A panaszok kezelésének módjai

Minden beérkező panaszt – függetlenül a panasz beérkezésének módjától– dokumentálni kell a Panaszbejelentő nyomtatványon is.

### 5.2.1 Írásbeli panasz esetén

- Ha a panasz postai úton (levélben, vagy faxon) érkezett, az iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik.
- Ha a panasz elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett az ÁEEK EFF bármelyik munkatársa részére, a panaszt (e-mail-t) nyomtatott formában, levélként iktatni szükséges az Iratkezelési Szabályzat szerint.

### 5.2.2 Szóbeli panasz esetén

- A panaszos helyszíni észrevételeit bejelentheti az ún. Panaszbejelentő nyomtatványon (1. sz. melléklet), melyet az ÁEEK EFF bármely munkatársa köteles a panasztevő rendelkezésére bocsátani, és a kitöltött nyomtatványt átvenni.
- A telefonon érkező panaszokat is az ún. Panaszbejelentő nyomtatványon (1. sz. melléklet) rögzíti a panaszt felvevő, és kéri a panaszt tevőt, hogy személyesen és/vagy írásban is tegye meg az észrevételeit.

Panaszfelvevő mindkét esetben gondoskodik a bejelentés nyilvántartásba vételéről és továbbításáról.

### A panaszkezelés folyamata

Sor-sz.	Munkafolyamat	Felelős	Határidő
1.	Panasz beérkezése <u>Panaszbejelentő nyomtatvány</u> kitöltése (1. sz. melléklet)	<b>akihez beérkezik a panasz</b>	azonnali
2.	A panasz nyilvántartásba vétele (központi iktatás), továbbítása az illetékes vezetőnek. A minőségirányítás vezető értesítése írásban. (1. sz. melléklet másolata)	<b>akihez beérkezik a panasz</b>	azonnali
3.	Az ügyintéző kijelölése	<b>illetékes vezető</b>	azonnali
4.	A panasz elintézése <u>Panasz ügyintézése nyomtatvány</u> kitöltése (2. sz. melléklet)	<b>kijelölt ügyintéző</b>	a beérkezéstől számított 30 napon belül
5.	A panaszos ügyfél értesítése: - az ügyintézés kezdetekor - az ügy lezárásakor	<b>kijelölt ügyintéző</b>	a beérkezéstől számított 30 napon belül
6.	Lezárás, dokumentálás (eredeti pld. központi irattárba helyezése, másolat a minőségirányítási vezetőnek)	<b>kijelölt ügyintéző</b>	a beérkezéstől számított 30 napon belül

**Panasz azonnali elintézésének folyamata**

Sor-sz.	Munkafolyamat	Felelős	Határidő
1.	<u>Panaszbejelentő nyomtatvány</u> (1. sz. melléklet) kitöltése	<b>a panaszt felvevő</b>	azonnali
2.	A panasz nyilvántartásba vétele (központi iktatás)	<b>a panaszt felvevő</b>	azonnali
3.	A panasz elintézése <u>Panasz ügyintézése nyomtatvány</u> (2. sz. melléklet) kitöltése	<b>a panaszt felvevő</b>	azonnali
4.	Lezárás, dokumentálás (eredeti pld. központi irattárba helyezése, másolat a minőségirányítási vezetőnek)	<b>a panaszt felvevő</b>	a panaszfelvételtől számított 5 napon belül

A Panaszbejelentő nyomtatvány (1. sz. melléklet) tartalmazza:

- A bejegyzés dátumát.
- A panasz leírását.
- A panaszt tevő nevét, értesítési címét, telefonszámát, e-mail címét, aláírását.
- A panaszt feljegyző munkatárs adatait, amennyiben a külső panasztevő nem saját maga tölti ki a nyomtatványt.

A Panaszbejelentés ügyintézése nyomtatvány (2. sz. melléklet) tartalmazza:

- Az ügyintézés leírását, illetve a válaszlevél másolatát mellékelve.
- Az ügyintéző munkatárs nevét, a kitöltés dátumát, és aláírását.
- A felelős vezető szignóját.
- A panaszos ügy lezárása után a másolati példány minőségirányítási vezetőhöz való továbbításának dokumentálását.

## 6. Záró rendelkezések

### 6.1. Utólagos teendők

1. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános iratkezelési szabályok az irányadók.
2. A minőségirányítási vezető évente összegyűjti a panaszos ügyeket, és éves gyakorisággal elemzést, és javaslatot készít az ÁEEK EFF vezetője számára a belőlük levonható tapasztalatok minőségügyi folyamatba való beépítése céljából.
3. A vevőktől írásban érkező pozitív visszajelzéseket a szervezeti egységek vezetői gyűjtik és elemzik.

## 6.2. Közzététel

A *Panaszkezelési Szabályzatot* minden felnőttképzésben résztvevővel, vizsgázóval, felnőttképzési szolgáltatást igénybevevővel, az ÁEEK EFF-el kapcsolatban álló ügyféllel meg kell ismertetni, illetve hozzáférhetővé kell tenni számukra.

1. A minőségirányítási vezető, illetve az általa kijelölt személy minden induló tanfolyam és távoktatás első konzultációján ismerteti a képzésben résztvevőkkel a Szabályzat tartalmát.
2. A Virtuális Iskola oldalain elérhető minden képzésben résztvevő számára.
3. Az ügyfélszolgálati helyiségben, a főigazgató-helyettesi titkárságon, valamint minden szervezeti egységnél egy-egy nyomtatott példány megtalálható, ahol az ÁEEK EFF-al kapcsolatban álló ügyfelek megtekinthetik azt.
4. Az ÁEEK EFF belső hálózatán keresztül elektronikus formában elérhető minden munkatárs számára.

## 7. Függelékek jegyzéke

1. sz. függelék: Panaszbejelentő nyomtatvány
2. sz. függelék: Panaszbejelentés ügyintézési nyomtatvány