


04/2018. 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 2018. augusztus 31. napján lép hatályba.
3. Jelen utasítás hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 3/2017. számú Főigazgató-helyettesi utasítás.

Budapest, 2018. augusztus „31”


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



Állami Egészségügyi Ellátó Központ

 04/2018. Főigazgató-helyettesi utasítás
 Az ÁEEK EFF Panaszkezelési szabályzata

Az ÁEEK Emberi Erőforrás Fejlesztési Főigazgatóság Panaszkezelési Szabályzata

Dokumentum-azonosító:	04/2018.
Iktatószám:	ÁEEK/58068-1/2018.
File név:	04_Foigh_EFF Panaszkezelesi
Kiadás száma:	1.
Hatálybalépés időpontja:	2018. augusztus 31.
Érvényesség:	visszavonásig
Hatályon kívül helyezett szabályozások:	03/2017. számú Főigazgató-helyettesi utasítás

Készítette:

..... 2018. augusztus „31”
György Annamária
 főosztályvezető
 Emberi Erőforrás Fejlesztési Főigazgatóság

Jogi ellenőrző:

..... 2018. augusztus „31”
dr. Szabó Garbai Dénes
 igazgató
 Jogi, Igazgatási és Humánpolitikai Igazgatóság

Jóváhagyta:

..... 2018. augusztus „31”
dr. Páva Hanna
 főigazgató-helyettes
 Emberi Erőforrás Fejlesztési Főigazgatóság

Nyilvántartott példány: 2
E példány sorszáma: 01

Hatósági engedélyszám: E-000748/2014
 Tanúsítva MSZ EN ISO 9001:2015 szerint

Tartalom

1.	A Panaszkezelési Szabályzat célja	4
2.	A Panaszkezelési Szabályzat hatálya.....	4
3.	Fogalom meghatározások.....	4
4.	Általános rendelkezések.....	5
5.	Eljárási rend.....	6
5.1.	Panaszok érkezése	6
5.1.1.	Írásban	6
5.1.2.	Szóban.....	6
5.2.	A panaszok kezelésének módjai.....	6
5.2.1	Írásbeli panasz esetén	7
5.2.2	Szóbeli panasz esetén	7
6.	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályok.....	9
7.	Záró rendelkezések.....	10
7.1.	Utólagos teendők.....	10
7.2.	Közzététel	10
	Függelékek jegyzéke	10

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja

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

A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy az AEEK 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 AEEK EFF alkalmazottainak, továbbá minden olyan ügyfélnek, akik az AEEK 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 váljanak 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 AEEK EFF által a budapesti, valamint a kihelyezett formában szervezett iskolarendszeren 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 AEEK EFF szolgáltatásait igénybe vevőkre,
- d) az AEEK EFF alkalmazottaira és az oktatóira.

3. Fogalom meghatározások

Panasz:

Természetes, vagy jogi személytől az AEEK 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 AEEK EFF nem az elvárásainak megfelelően járt el, így őt sérelem érte, és azt bejelenti.

Pozitív visszajelzés:

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

4. Általános rendelkezések

4. 1. Panasz érkezhetszóban (személyesen, vagy telefonon), vagy írásban (postai úton, faxon, vagy elektronikus úton). A panasz bejelentést a Panaszbejelentő nyomtatványon köteles bármelyik szervezeti egység fogadni.

4.3 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).

4.4. 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 AEEK EFF vezetője gondoskodik a panasz felülvizsgálatáról.

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

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

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

4.8. Az alaposnak bizonyult panasz alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- c) az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról,
- d) 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 vázlatos folyamata

Sorsz.	Munkafolyamat	Felelős	Határidő
1.	Panasz beérkezése <i>Panaszbejelentő nyomtatvány</i> kitöltése (1. sz. melléklet)	akihez beérkezik a panasz	azonnali
2.	A panasz nyilvántartásba vétele (központi iktatás), továbbítása az illetékes vezetőnek. A minőségirányítás vezető értesítése írásban. (1. sz. melléklet másolata)	akihez beérkezik a panasz	azonnali
3.	Az ügyintéző kijelölése	illetékes vezető	azonnali

4.	A panasz elintézése <i>Panasz ügyintézés nyomtatvány</i> kitöltése (2. sz. melléklet)	kijelölt ügyintéző	a beérkezéstől számított 30 napon belül
5.	A panaszos ügyfél értesítése: - az ügyintézés kezdetekor - az ügy lezárásakor	kijelölt ügyintéző	a beérkezéstől számított 30 napon belül
6.	Lezárás, dokumentálás (eredeti pld. központi irattárba helyezése, másolat a minőségirányítási vezetőnek)	kijelölt ügyintéző	a beérkezéstől számított 30 napon belül

Panasz azonnali elintézésének folyamata

Sorsz.	Munkafolyamat	Felelős	Határidő
1.	<i>Panaszbejelentő nyomtatvány</i> (1. sz. melléklet) kitöltése	a panaszt felvevő	azonnali
2.	A panasz nyilvántartásba vétele (központi iktatás)	a panaszt felvevő	azonnali
3.	A panasz elintézése <i>Panasz ügyintézés nyomtatvány</i> (2. sz. melléklet) kitöltése	a panaszt felvevő	azonnali
4.	Lezárás, dokumentálás (eredeti pld. központi irattárba helyezése, másolat a minőségirányítási vezetőnek)	a panaszt felvevő	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. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályok

6.1. Az ÁEEK EFF a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás, tevékenység
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az ÁEEK EFF-nél nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

6.2. A panaszt és az arra adott választ az elbírálásra jogosult szervezeti egység, a panasz lezárását követően a központi irattárba helyezi, melyet az ÁEEK EFF öt évig őriz meg.

6.3.. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, különösen az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendeletével (GDPR) összhangban, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

7. Záró rendelkezések

7.1. 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.

7.2. 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.

Függelékek jegyzéke

1. Panaszbejelentő nyomtatvány
2. Panaszbejelentés ügyintézési nyomtatvány

1 . S Z . M E L L É K L E T

 Iktatószám:
 Ügyintéző:

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY¹

Név:			
Cím:	Irsz.:	Város:	Utca, házszám:
Telefon:	Fax:	e-mail:	
Panasz rövid leírása ² :			
Csatolt dokumentumok ³ :			
Dátum	Bejelentő aláírása		
A panaszt felvette az ÁEEK EFF megbízásából:	Panaszfelvevő aláírása		

¹ A panaszos a panasz rögzítésekor megkapja nyomtatvány másolati példányát

² Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon

³ Kérjük, csatolja a panaszának elbírálásához szükségesnek ítélt dokumentumok másolatait, az eredetieket pedig őrizze meg

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasza kivizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására.