



Felnőttképzés szakmai oktatás

PANASZKEZELÉS

Panaszkezelésért felelős személy: Lékainé Vinkler Mária, szakmai igazgatóhelyettes

Elérhetősége: +36 (20) 940-7685

E-mail: lekaine.maria@bathory.edu.hu

A felnőttek szakmai oktatása során a tanulóktól, az ügyfelektől szóban és/vagy írásban (e-mail, levél) érkezhetsz észrevétel, panasz.

A szóban beérkezett és azonnal rendezett panaszokat nem szükséges írásban rögzíteni.

Ha a panasz azonnali intézkedéssel nem rendezhető vagy írásban érkezett, a panaszt munkatársunk írásban rögzíti, iktatja.

Az írásban rögzített panaszok megoldására az intézmény vezetője - jellegüktől függően - arra kompetens személyt jelöl ki. A panaszt felvevő munkatárs és a felnőttképzésért felelős vezető a panasz megoldására intézkedik, helyesbítő tevékenységet folytat le. A panasszal összefüggő intézkedéseket és a panasz lezárását rögzítik.

A panaszt tévő ügyfelet az intézkedésről az iskola 20 napon belül írásban értesíti.

A beérkezett panaszokat, észrevételeket és az intézkedéseket évente áttekintjük. Vezetői átvizsgálás során a panaszokat és az ügyintézkést elemezzük, értékeljük. Az eredményt felhasználjuk az oktatási és a minőségirányítási tevékenységünk fejlesztésében.

Zalaegerszeg, 2025. szeptember 1.

Pusztai Zsuzsanna
igazgató