



Budapesti Gépészeti Szakképzési Centrum

SZILY KÁLMÁN

Műszaki Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma

OM azonosító: 203031

Információs-, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer

A leírás célja a meglévő és a potenciális partnerekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a szükséges információk biztosítása, igények mind teljesebb kielégítése, felmerülő problémák (panaszok) megoldása, ezáltal a partnereink elégedettségének kiváltása.

Információs és ügyfélszolgálat működtetése: a tagintézmény munkaidőben biztosítja, hogy az érdeklődők az igényeiknek megfelelő információkhoz hozzájussanak. Az adminisztrátor munkatársak általános tájékoztatást tudnak nyújtani a képzési lehetőségekről, a tervezett képzési és szolgáltatási kínálatról, illetve az azokon történő részvétel általános feltételeiről.

Kérésre írásbeli tájékoztatót illetve jelentkezési lapot is bocsátunk az érdeklődők rendelkezésére. Az érdeklődő számára elektronikus úton is lehetőséget biztosítunk információszerezésre, amelyről szintén tájékoztatást adunk a honlapon, linkek megadásával.

Ha az érdeklődőnek speciális igényei, illetve egyedi kérdései vannak, a területért felelős vezetőhöz fordulhat. Ha ez azonnal nem valósítható meg, az adminisztrátor munkatárs tájékoztatást ad a vezető elérhetőségéről. A tagintézményben a vezetőkes telefonos elérhetőség biztosított. Kérésre tájékoztatót, jelentkezési lapot postán is küldünk.

Tájékoztatók: A tájékoztatókat a honlapon tesszük közzé, szórólap formájában is elérhetők.

A panaszkezelés szabályozása: Az oktatásban / képzésben résztvevők sérelem esetén az adott oktatóhoz, az iskolai adminisztrátor munkatárshoz, a területért felelős vezetőhöz, az iskola tagintézményvezetőjéhez és a BGÉSZC vezetéséhez egyaránt fordulhatnak.

A panasz benyújtása: Minden esetben a panaszosnak és a panasz befogadójának ki kell tölteni egy panaszfelvételi lapot, amely bizonyítja a panasz bejelentésének időpontját, módját, és a panasz leírását és a panasz benyújtóját, átvevőjét és azt az értesítési címet, ahol visszaigazolhatja a panasz fogadója a benyújtást illetve a panaszra adott intézkedést.

- Írásban benyújtott panasz esetén a két példányban benyújtott panaszfelvételi lapot aláírja az a benyújtó és az átvevő is. Egy az iskolában marad.
- Telefonon benyújtott panasz esetén a panasz fogadója kitölt egy panaszfelvételi lapot, aláírja és a panaszos által megjelölt email címre továbbítja. A panaszos azt aláírva visszaküldi elektronikusan vagy személyesen vagy postán.
- Elektronikus levélben benyújtott panasz esetén a panasz fogadója visszaigazolja válasz emailben a panasz benyújtója által megadott elektronikus levélre az igazolást.

A panasszal kapcsolatos intézkedés: Az ügyintéző a megadott címen a tagintézmény vezetőjének döntése után a lehető legkorábbi alkalommal, de legkésőbb 10 munkanapon belül válaszol.

FENNTARTÓ: Budapesti Gépészeti Szakképzési Centrum OM azonosító: 203031 Címe: 1138 Budapest, Váci út 179-183
Főigazgató: dr. Horváth Béla Kancellár: Varga Csaba Közérdekű bejelentések: info@gszc.hu

SZÉKHELY: 1097 Budapest, Timót utca 3 Telefon: Igazgatóság +361-280-68-59 Központ +361-505-4300 vagy +361-280-6871
Telefax: +361-6263 e-mail: titkar@szily.hu Tagintézmény-vezető: Fábian Zoltán

TELEPHELY: 1084 Budapest, Tolnai Lajos utca 4-10 Telefon: +361-314-16-54 Telephely vezető: +361-477-08-15 Telefax:
+361-314-30-24 e-mail: titkarsag.telephely@tolnai.szily.hu Telephely-vezető: Dr.Treitz Judit



Budapesti Gépészeti Szakképzési Centrum

SZILY KÁLMÁN

Műszaki Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma

OM azonosító: 203031

Ha a tagintézmény válasza nem felel meg a panaszosnak, akkor a Budapesti Gépészeti Szakképzési Centrum főigazgatójának is címezheti panaszát, amit a tagintézményen keresztül is eljuttathat a címzettnek. Ebben az esetben a panasz továbbításáról értesítjük a panaszost.

Budapest 2018.09.01.

Fábián Zoltán
tagintézményvezető

FENNTARTÓ: Budapesti Gépészeti Szakképzési Centrum OM azonosító: 203031 Címe: 1138 Budapest, Váci út 179-183
Főigazgató: dr. Horváth Béla Kancellár: Varga Csaba Közérdekű bejelentések: info@gszc.hu

SZÉKHELY: 1097 Budapest, Timót utca 3 Telefon: Igazgatóság +361-280-68-59 Központ +361-505-4300 vagy +361-280-6871
Telefax: +361-6263 e-mail: titkar@szily.hu Tagintézmény-vezető: Fábián Zoltán

TELEPHELY: 1084 Budapest, Tolnai Lajos utca 4-10 Telefon: +361-314-16-54 Telephely vezető: +361-477-08-15 Telefax:
+361-314-30-24 e-mail: titkarsag.telephely@tolnai.szily.hu Telephely-vezető: Dr.Treitz Judit



Budapesti Gépészeti Szakképzési Centrum

SZILY KÁLMÁN

Műszaki Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma

OM azonosító: 203031

PANASZFELVÉTELI LAP

Panaszlap sorszáma: _____

Panasztevő neve: _____

Értesítési címe: _____

A panasz leírása(1) _____

Kelt:, 20.... hó nap.

.....

panaszos

.....

átvevő

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

Kelt:, 20.... hó nap.

.....

tagintézményvezető

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a BGéSZC Szily Kálmán Műszaki Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma, 1097 Budapest, Timót utca 3. címre vagy a titkar@szily.hu email címre.

(1) Panaszára a tagintézmény vagy a BGéSZC főigazgatójának döntését követően 10 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!

FENNTARTÓ: Budapesti Gépészeti Szakképzési Centrum OM azonosító: 203031 Címe: 1138 Budapest, Váci út 179-183
Főigazgató: dr. Horváth Béla Kancellár: Varga Csaba Közérdekű bejelentések: info@gszc.hu

SZÉKHELY: 1097 Budapest, Timót utca 3 Telefon: Igazgatóság +361-280-68-59 Központ +361-505-4300 vagy +361-280-6871
Telefax: +361-6263 e-mail: titkar@szily.hu Tagintézmény-vezető: Fábian Zoltán

TELEPHELY: 1084 Budapest, Tolnai Lajos utca 4-10 Telefon: +361-314-16-54 Telephely vezető: +361-477-08-15 Telefax:
+361-314-30-24 e-mail: titkarsag.telephely@tolnai.szily.hu Telephely-vezető: Dr.Treitz Judit