

## **PANASZKEZELÉS**

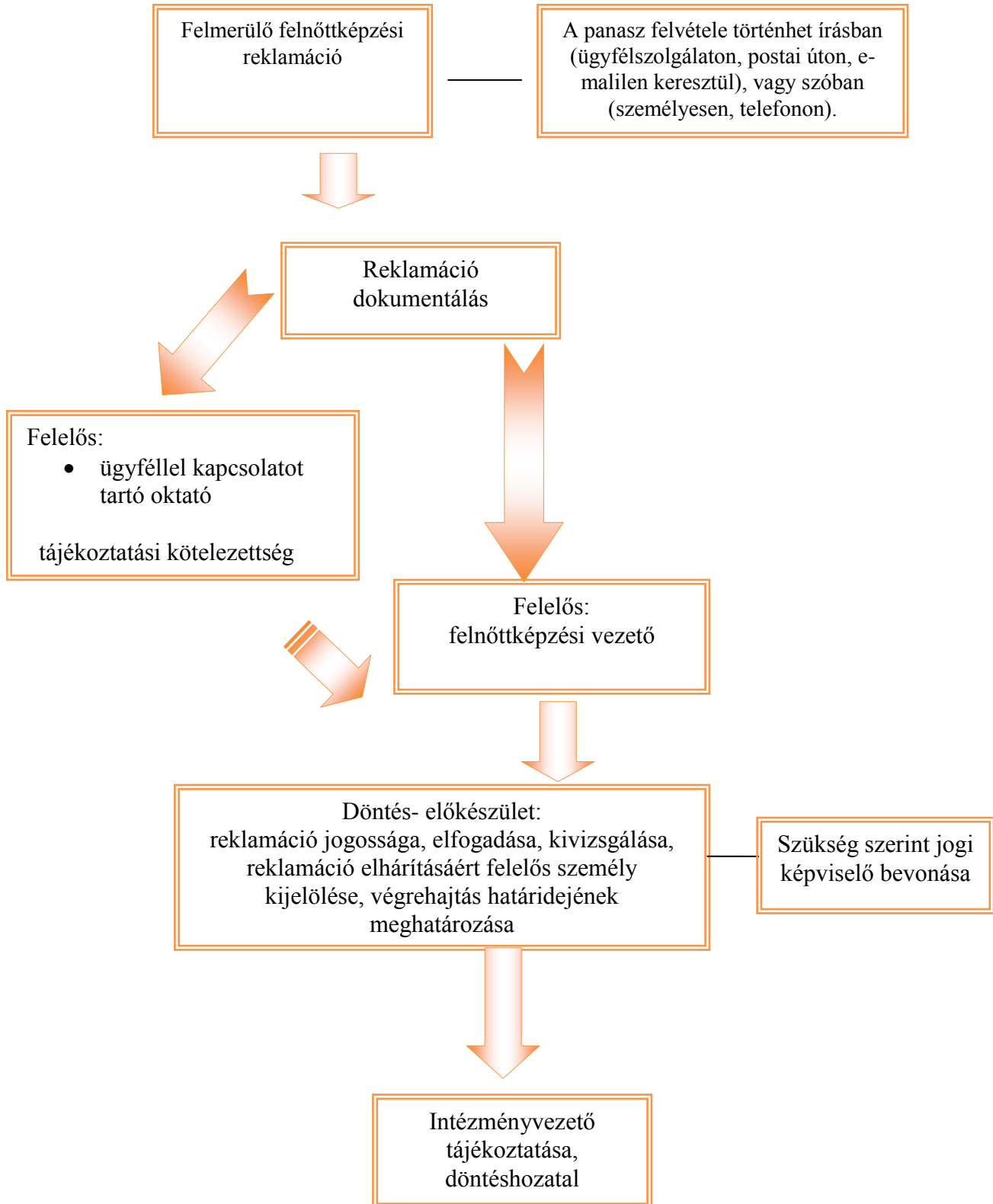
Az esetlegesen felmerülő vevői reklamációkat az ügyféllel kapcsolatot tartó oktató vagy az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó személy dokumentálja, majd döntésre előkészíti a képzésért felelős vezetőnek. A panasz felvétele történhet írásban (ügyfélszolgálaton, postai úton, e-mailen keresztül), vagy szóban (személyesen, telefonon).

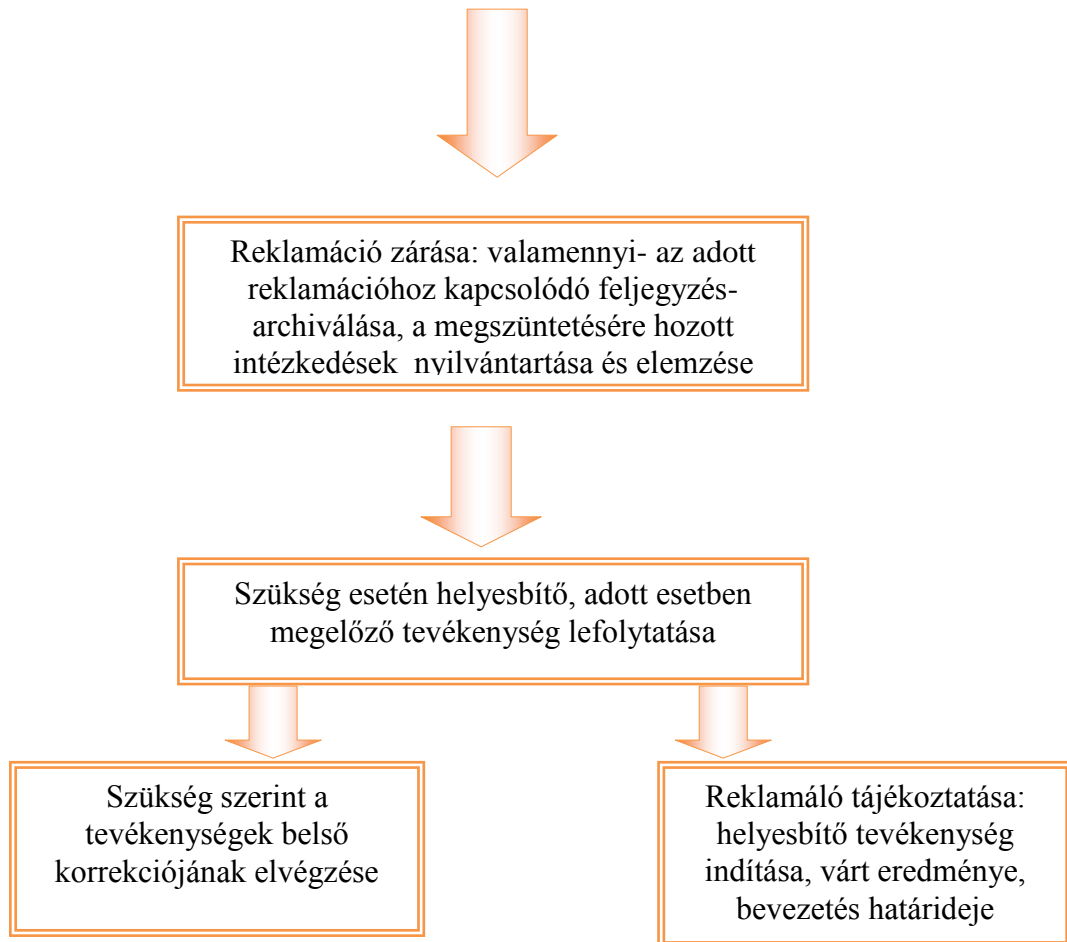
A reklamáció kivizsgálásának megszervezéséért a felnőttképzési vezető felelős. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, a végrehajtás határidejéről az intézményvezető dönt. Vítás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni a szervezet jogi képviselőjét.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést a szervezet vezetőjének kell átadni. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket a képzésvezetőnek kell nyilvántartania és elemeznie. Szükség esetén helyesbítő adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi.

A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót. A tájékoztatás a képzésért felelős vezető feladata.

## A panaszkezelés eljárásrendje





A panaszkezelési rend az ügyfélszolgálaton megismerhető.

Kaposvár, 2011. május 15.

.....  
intézményvezető

.....  
felnőttképzési vezető

<b>Beérkezett panaszok és kezelésük regisztrálása</b>						
Időpont	Panaszfelvevő neve	Panasz beérkezésének módja	Panasz rövid leírása	Kivizsgálás ideje, módja és eredménye	Reklamáció megszüntetésére hozott intézkedés és határideje	Képzésért felelős vezető aláírása
		szóban írásban		Időpont: Mód: Jogosság:		
		szóban írásban		Időpont: Mód: Jogosság:		
		szóban írásban		Időpont: Mód: Jogosság:		