

Fnysz.:E-000405/2014

A reklamációk kezelése/ panaszkezelési rendszer

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező írásban dokumentálja, majd döntésre előkészíti (javaslatot tesz intézkedésre) az intézmény vezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításaért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az ügyvezető dönt.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést a Minőségirányítási vezetőnek kell átadni. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket a Minőségirányítási vezetőnek 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 képzésszervező feladata.

A panaszbejelentés lehetőségével kapcsolatos információkról a képzésszervező ad tájékoztatást.

Szombathely, 2016.január 04.



/:Rácz Róbert:/

ügyvezető