

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A panaszkezelési jegyzőkönyvet, szabályzatot jól látható helyen kell tárolni.
2. A képzések megkezdése előtt a résztvevőket tájékoztatni kell a szabályzatról.
3. A felmerült reklamációt, panaszról a keletkezés helyén jegyzőkönyvet kell felvenni.
4. A panaszos adatait a jegyzőkönyvbe fel kell venni, az intézkedésekről történő értesítés céljából.
5. A panaszt ki kell vizsgálni lehetőség szerint a helyszínen, de legkésőbb 48 órán belül.
6. A panasz tényéről a képző cég vezetőjét értesíteni kell.
7. A panasz kivizsgálása az intézményvezető feladata.
8. A panaszt a lehetőségekhez mérten meg kell próbálni azonnal orvosolni.
9. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáról, a végrehajtás határidejéről az intézményvezető intézkedik.
10. A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést a szervezet vezetőjének kell átadni.
11. A panaszokat 5 évig meg kell őrizni.
12. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket nyilván kell tartani és annak létrejöttét, keletkezésének okát elemezni kell.
13. Szükség esetén helyesbítő adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kell kezdeményezni.
14. A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót.
15. Az oktatóteremben vagy annak előterében panaszládát kell rendszeresíteni, amely alkalmas a konkrét panaszok vagy anonim módon bejelentett panaszok gyűjtésére, elhelyezésére.

.....  
képző cég vezetője