



Felnőttképzési, Pedagógiai és Humán Szolgáltató Nonprofit Kft.  
8900 Zalaegerszeg, Rákóczi Ferenc u. 3.  
Telefon: 06-92/319-393, email: fepih@fepih.hu  
Engedélyszám: E-000611/2014.

## **A REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE / PANASZKEZELÉSI RENDSZER**

Az ügyfél a panaszát szóban és írásban egyaránt megteheti a cég ügyfélszolgálatán, ügyfélszolgálati időben.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti (javaslatot tesz intézkedésre) az intézmény Ügyvezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért 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 képzések résztvevő számára lehetőséget biztosítunk panaszuk anonim benyújtására. A panaszbejelentés lehetőségével kapcsolatos információkról a képzésszervező ad tájékoztatást.

Zalaegerszeg, 2014. június 18.

Borosán Gyula ügyvezető