**INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI RENDSZER**

**MŰKÖDTETÉSE**

Az ügyfélszolgálati tevékenység személyi és tárgyi feltételei megfelelnek a jogszabályi előírásoknak. Ügyfélszolgálatunk mind telefonon, mind személyesen elérhető, felkereshető. Rendelkezünk a személyes tájékoztató megbeszélések, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel. Partnereinknek e-mailen is lehetősége nyílik kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 1 munkanapon belül válaszolunk.

Intézményünk gondoskodik róla, hogy írásbeli tájékoztató anyagaiban, hirdetéseiben, mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális ügyfelek számára jól érthető információk jelenjenek meg.

Intézményünk az engedéllyel rendelkező képző intézmények nyilvántartásában szereplő nyilvántartási számát a tevékenysége gyakorlása során használt képzési dokumentációban, valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon folyamatosan használja, arról ügyfeleit tájékoztatja, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatójában, programfüzetében szerepelteti, és az ügyfelek által jól látható módon kifüggeszti. Intézményünk a felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóhoz, valamint a képzési programhoz való folyamatos hozzáférést biztosítja az ügyfelek, valamint az OKJ szerinti szakképesítések és egyéb szakmai képzések esetén az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképesítésért felelős miniszter részére.

Honlapunkon rendszeresen közzétesszük a képzési tevékenységére vonatkozó naprakész, objektív mennyiségi és minőségi információkat. Az adatfrissítésnek legkésőbb minden hónap 10. napjáig meg kell történnie. Az adatfrissítés felelőse a szakmai vezető.

Közvetlen elérhetőséget az alábbi ügyfélfogadási rend szerint biztosítunk megbízóink, és a képzések résztvevői számára.

Az ügyfélfogadási rend elhelyezése valamennyi képzési helyszínen kötelező.

ELÉRHETŐSÉGEK:

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Rákóczi u. 4-8.

Telefon: 92/319-393

E-mail fepih@fepih.hu

Web: [www.fepih.hu](http://www.fepih.hu)

SZEMÉLYES ÜGYFÉL-FOGADÁSI IDŐ:

hétfő: 9-12; 13-16

kedd: 9-12; 13-16

szerda: 9-12; 13-16

csütörtök: 9-12; 13-16

péntek: 9-12

**A REKLEMCIÓ 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 határidőjéről 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 határidőjéről tájékoztatni kell a reklamálót. A tájékoztatás a képzésszervező feladata.

A képzések résztvevői számára lehetőséget biztosítunk panaszaik anonim benyújtásra. A panaszbejelentés lehetőségével kapcsolatos információkról a képzésszervezés ad tájékoztatást.

 Zalaegerszeg, 2020. szeptember 01.

 ………………………………….

 ügyvezető