



EduPractice Nonprofit Kft.

Kulcs a tudáshoz

A panaszkezelés szabályozása

A panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani. A résztvevők sérelem esetén az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárshoz, illetve az ügyvezetőhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. Panasz elektronikus levélben is benyújtható. A „Panaszlap” kitöltése minden esetben kötelező, melyet vagy a résztvevő (írásbeli panasz), vagy az intézményünk munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az intézmény munkatársa kitölti a Panaszlapot, és csatolja hozzá a panaszos beadványát. Az ügyvezető a panaszt - jellegétől függően - kivizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse az ügyvezető. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz. A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.