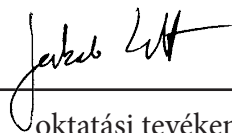


1. Legfontosabb törekvésünk a minőségi szolgáltatás nyújtása, szerződésben és megállapodásban vállalt kötelezettségeink teljesítése, ezért intézményünk a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos információk hatékony kezelésre Panaszkezelési Szabályzatot dolgozott ki.
2. Jelen szabályzat a kiadása napjától lép hatályba és betartása minden, az intézmény felnőttképzési tevékenységével foglalkozó munkatársa számára kötelező érvényű.
3. A beérkező vevői információk (panaszok) fogadására ügyfélszolgálati irodát működtetünk az intézmény telephelyén, amelynek ügyfélfogadási rendje, a kontaktszemélyek megnevezése és elérhetősége honlapunk oktatási oldalán a „Fontos információk” címszó alatt szerepelnek.
4. A tanfolyamok, oktatások ideje alatt az oktatókhoz szóban érkező, szakmai jellegű panaszokat, reklamációkat az oktatóknak lehetőség szerint helyben kell kezelnie, ellenkező esetben a reklamáció tényét és tartalmát fel kell jegyezni és az ügyfélszolgálati irodába további ügyintézésre eljuttatni.
5. A panaszokat szigorú belső ellenőrzési rendszerrel (óralátogatás az oktatási vezetők részéről, személyes kiértékeléssel) igyekszünk kiküszöbölni. Amennyiben mégis probléma merül fel a tanfolyammal, oktatóval, tanulói szerződéssel kapcsolatban, mindig írásbeli panasztételt kérünk a hallgatótól. A levelet, faxot, e-mailt továbbítjuk az a képzési tevékenységért felelős vezetőnek, és oktatásszervezőinkkel közösen hozott döntése alapján születnek meg a panaszos levelekre a válaszok.
6. Ha nem tudunk mindkét fél számára megnyugtató megoldást találni, a hallgató kérése esetén felbontjuk, megszüntetjük a hallgató képzési szerződését.
7. A leveleket és a válaszleveleket archiváljuk. Az esetlegesen felmerülő reklamációk jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, illetve a végrehajtás határidejéről szintén a képzési tevékenységért felelős vezető dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni a társaság jogi képviselőjét.
8. A képzésben résztvevők számára lehetőséget biztosítunk panaszaik anonim benyújtására. Ennek eszköze a kurzusokat lezáró kérdőíves elégedettségi felmérés, amelyet a képzési tevékenységért felelős vezető az oktatásszervezőkkel és az oktatókkal közösen értékel ki.
9. A panaszbejelentés lehetőségével kapcsolatos információkat a képzésben résztvevők számára a tanteremben kifüggesztett tájékoztatón tesszük elérhetővé.



oktatási tevékenységért
felelős vezető



oktatásszervező



Fontoló Stúdió Kft.

1146 Budapest, Thököly út 91.

Adószám: 12796182-2-42

Bank: 11100104-12796182-01000003

Kelt: Budapest,

FONTOLÓ STÚDIÓ – INTER-EURÓPA BANK 11100104-12796182-01000003; ADÓSZÁM: 12796182-2-42