



## PANASZKEZELÉS

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány. Az oktatási folyamat valamennyi fázisában törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére. A panasz megtételének ideje a képzés alatt, míg a többi esetben az ügyfélfogadási rend szerinti időpontok szerint. A képzésben részt vevőket a képzés kezdetekor szóban tájékoztatni kell arról, hogy esetleges panaszaikkal hová forduljanak, ahol regisztrálják a beérkezett panaszokat és továbbítják a kompetenseknek. Az intézmény ügyfélszolgálatán a reklamációs jegyzőkönyv kötelezően kifüggesztésre került.

A panasz megtétele történhet szóban vagy írásban, ám annak megállapításait a panaszfelvevőnek mindenkor írásban kell rögzítenie a reklamációs jegyzőkönyvben. A panaszfelvevőnek - vagy az intézmény vezetőségének - haladéktalanul intézkednie kell a panasz kivizsgálásáról, és lehetőség szerint javaslatot tennie az okok megszüntetéséről. Ezt követően meg kell vizsgálnia az intézkedés eredményességét. Bármilyen panasz esetén az intézmény kötelessége, hogy tíz napon belül írásbeli választ adjon a panasztevőnek a panasz megszüntetésére tett intézkedéséről, szükség esetén másodfokú eljárást kell lebonyolítani.

Kelt: Zalaegerszeg, 2020. augusztus 5.

Kerekes Zsanett  
Anno '82 Oktatás és Informatika  
Szolgáltató Betéti Társaság

**Anno '82 Oktatás és Informatika Szolgáltató Betéti Társaság**

8900 Zalaegerszeg, Balatoni út 3. 7. em. 2.

Tel.: +36(30) 432-9868; +36(20) 560-7080

Adószám: 26616423-1-20 „kisadózó”.

**REKLAMÁCIÓS JEGYZŐKÖNYV**

1. Azonosító adatok:	
Ügyfél (bejelentő) neve:	
Ügyfél (bejelentő) címe:	
Ügyfél (bejelentő) telefon:	
Ügyfél (bejelentő) e-mail:	
2. A reklamáció, észrevétel leírása:	
3. A bejelentés időpontja:	4. Bejelentő aláírása:
5. Átvétel időpontja:	6. Átvevő aláírása:
7. A probléma kivizsgálása, oka:	
8. Szükséges intézkedés:	
Felelős:	Határidő:

9. Az intézkedés ellenőrzése:		10. A hatékonyság ellenőrzése	
Dátum:		Dátum:	
Intézkedés megtörtént:	Igen: <input type="checkbox"/> Nem: <input type="checkbox"/>	Lezárható:	Igen: <input type="checkbox"/> Nem: <input type="checkbox"/>
Igazoló:		Igazoló:	

11: Ügyfél értesítve:	Dátum:	Postai Személyes E-mail	12: Értesítő személy:	
-----------------------	--------	-------------------------	-----------------------	--