



**Oktatási és Vezetési Tanácsadó Kft.**  
**1212 Budapest, Erdőalja u. 12.**  
E-mail: csucs91@gmail.com  
Internet cím: www.csucs91.hu  
Tel./Fax: 06 1 277-0512, 06 1 420-3990  
NSZFH nyilvántartásba vételi szám: E-000176/2014.  
Engedélyszám: E/2020/000138/, B/2020/006036

---

### **A CSÚCS 91 Oktatási és Vezetési Tanácsadó Kft** **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Minőségirányítási rendszerünk egyértelműen rögzíti a képzésben részt vevő felnőttekkel, az intézmény partnereivel kialakított kommunikáció és kapcsolattartás rendjét, formáját, különös tekintettel a körültekintő ügyfélkapcsolatokra, illetve a visszacsatolások kezelésére és feldolgozására.

A felmerülő panaszok esetében a kft szakembereinek a szükséges és hatáskörükbe tartozó intézkedéseket azonnal meg kell tenniük a **minőségirányítási vezető** kötelező tájékoztatásával.

Amennyiben az eltérést észlelő személy, intézkedésre nem jogosult, azonnal értesítenie kell az illetékes szakképzési menedzsert, aki intézkedik a feltárt eltéréssel kapcsolatosan. Az intézkedés tartalmát az eltérés eredete és jellege szerint kell meghatározni.

A szakképzési tevékenységet fel kell függeszteni, ha az eltérés annak végrehajtását illetve eredményét jelentősen veszélyezteti. A felfüggesztésről a szakképzési menedzser javaslatára az **ügyvezető igazgató - szakmai vezető** - intézkedhet. Amennyiben az eltérés nem szüntethető meg, de a képzés eredményesen folytatható, az **ügyvezető igazgató - szakmai vezető** - az ügyféllel való dokumentált egyeztetés alapján engedélyezi a képzés folytatását. Az eltérés kiküszöbölésére tett intézkedések eredményét alapvetően az intézkedő személynek kell visszaellenőriznie.

Elemző dokumentálás és vizsgálat esetében a minőségirányítási vezetőnek kell visszaellenőriznie, és a vonatkozó követelménynek való megfelelést igazolnia.

Az eltérésekkel kapcsolatos dokumentumokat, feljegyzéseket a minőségirányítási vezetőnek kell gyűjtenie az eltérések nyilvántartásában.

Az eltéréssel kapcsolatos helyesbítő intézkedés szükségességéről az ügyvezető igazgató dönt.

Intézményünknel folyamatos - 24 órás - a recepciószolgálat. A panaszkezelési szabályzat és a reklamációs jegyzőkönyv a recepción is és az ügyfélszolgálaton is mindenki számára elérhető; jól látható helyen ki van függesztve.

A recepción is megtalálható, és elkérhető az észrevételek, panaszok rögzítésére rendszeresített **REKLAMÁCIÓS JEGYZŐKÖNYV**. Így nem áll fenn az anomália, hogy az esetleges panaszt, észrevételt tevő, a munkája értékelésében, minősítésében kompetens személynek mondja el problémáit.

Ladányi Lőrinc  
Ügyvezető igazgató