**PANASZKEZELÉSSEL ÉS VEVŐSZOLGÁLATTAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK,**

**AZ ELJÁRÁS MENETE**

**Panaszkezelés alapelve/filozófiája**

* Minden panasz számunkra igen sokat ér.
* Figyelmesen meghallgatjuk panaszkodó ügyfeleinket, és igyekszünk minél többet megtudni tőle rólunk, a hibáinkról.
* Megoldjuk ügyfeleink panaszait, tájékoztatjuk a számára megnyugtató megoldásról.
* Nem „rázzuk le”, hiszen panaszos ügyfelünk veszi a fáradtságot és felhívja figyelmünket a gyenge pontjainkra.
* Értékeljük a panaszt és panaszkezelésünket, tanulunk belőle, hasznosítva a megelőzésben.

**Panasza van?**

Ha Önnek kifogása, panasza támadt forduljon hozzánk az alábbi módok bármelyik módjával:

**Szóbeli panaszát nyitvatartási időben** hétfőtől péntekig 08.00-16.00 óra között teheti meg felnőttképző intézményünk ügyfélfogadó irodájában: Nyíregyháza, Nyírfa u. 17.

**A telefonon közölt szóbeli panaszát** hétfőtől péntekig 08.00-16.00 óra között **a 42/406-968** telefonszámon tudja megtenni. Telefonon közölt panaszát nem rögzítjük, csupán írásos jegyzőkönyvet készítünk róla, ha kéri.

Az egyszerű megítélésű szóbeli panaszt az intézmény szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panasszal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát Önnek átadja (telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi).

**Írásbeli panasz esetén** az ügyet kivizsgáljuk, a panasszal kapcsolatos álláspontunkat és intézkedésünket indoklással ellátva írásban megküldjük a panaszt tevőnek.

Írásbeli panaszt tehet postai úton, illetve e-mailben:

e-mail: **info@pcschool.hu**

postai úton: **4400 Nyíregyháza, Nyírfa u. 17.**