

1 Panasz definíciója

Szervezetünk panaszként definiálja a hozzánk e-mail, telefon, postai úton, vagy személyes megkeresésen keresztül bejövő negatív véleményeket. Ha az elégedettségi kérdőíven jelenik meg panaszos hangvételű megnyilvánulás, az oktatási koordinátor jelzésére az ügyvezető megvizsgálja és dönt a panaszkezelés indításáról.

Cégünk a panaszok kezelése tekintetében nem okoz semmilyen megkülönböztetést. A kivizsgálás minden esetben objektív hozzáállással történik.

2 Panaszok kezelése

Igény esetén, minden résztvevőnk tájékoztatást kap a szervezetünkhöz beérkező panaszok kezeléséről. Az általános tudnivalók és a szerződéseink tartalmazzák az erre való utalást annak érdekében, hogy résztvevőink nyilvános információval rendelkezzenek ezek kezeléséről.

Minden a CertUnion Hungary Kft.-hez beérkező panaszt, irodánk iktat és kiszignálja az oktatási vezetőnek, aki dönt a panasz megalapozottságáról. Amennyiben a panasz nem megalapozott, írásban tájékoztatja a panaszos felet. Megalapozott panasz esetén, az oktatási vezető elindítja a kivizsgálás folyamatát, amelyről írásban értesíti a panaszos felet.

A kivizsgálás minden esetben a bizalmas kezelés hatálya alá tartozik, kivéve:

- hatósági peres vagy nem peres eljárások esetén.

A panaszok kivizsgálása során is érvényesítjük a pártatlanság elvét, így az, aki érintett a panasz tárgyában, nem vesz részt a kivizsgálásban. A panaszok kivizsgálásának lezárását követően a minőségügyi vezető írásban tájékoztatja a panaszos felet a kivizsgálás eredményéről.

Az eljárást követően, panaszos félnek további jogorvoslati lehetősége van panaszának kivizsgálásának fellebbezésére, amely már az illetékes bíróság hatáskörébe tartozik.

További kérdéseivel kapcsolatban kérjük forduljon irodánk munkatársaihoz bizalommal!