

EPER – Egységes Panaszmegoldási Eljárási Rend

A **Mátrix Autósiskola Egységes Panaszmegoldási Eljárási Rendet**, továbbiakban **EPER**, vezet be a képzés és működés színvonalának emelése céljából. Az **EPER** a **MMIR – Mátrix Minőségbiztosító Információs Rendszer** mellett működik és a tényleges panaszok, kifogások megoldását, működési hibák kijavítását szolgálja. A panaszok, kifogások közlésére és kezelésére a tanuló kötelezően és elsődlegesen elfogadja az iskola **Egységes Panaszmegoldási Eljárási Rendjét**. Az **EPER** és nyomtatványa, amin a panasz adható be kifüggesztésre kerül és kérhető ügyfélszolgálatainkon és honlapunkon olvasható, letölthető. Tanulóink minden formális panaszára a reagálás az EPER alapján történik.

Az EPER folyamata:

1. Az írásos, EPER nyomtatványon beadott panaszt tértivevényes, ajánlott levélként az iskolánk címére postázza, vagy személyesen ügyfélszolgálatunkon tudja leadni;
2. Az írásos panaszt, átvételkor azonnali rögzítjük és iktatjuk;
3. A panasz kivizsgálását és a reagálást haladéktalanul megindítjuk;
4. 30 napon belül írásos választ adunk a panasz kivizsgálásáról és/vagy eredményéről és/vagy intézkedéseinkről.

A panaszt benyújtó szerződött tanuló neve

Címe

Telefonszáma, e-mail címe

Kiskorú tanuló esetén, a szülő, törvényes képviselő neve

Címe

Telefonszáma, e-mail címe

A panasz leírása

.....

.....

.....

Dátum:

tanuló aláírása

szülő, törvényes képviselő
aláírása