

## EPER – Egységes Panaszmegoldási Eljárási Rend

A **NATI-MÁTRIX PRÉMIUM AUTÓSISKOLA** Egységes Panaszmegoldási Eljárási Rendet, továbbiakban EPER, vezet be a képzés és működés színvonalának emelése céljából. Az EPER a 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