

Reklamáció esetén értesítendő, eljárás menete reklamáció esetén - 20. számú melléklet

Reklamáció esetén értesítendő:

Nevelési és Kulturális Intézmények Gazdasági Szolgálat

Közétkeztetési csoport

Tel.: +36 (62) 561-960, +36 (62) 561-959

Mobil: +36 (20) 616 47 46

E-mail cím: kozetkeztetes@ngsz.hu

Eljárás menete reklamáció esetén

Amennyiben probléma merül fel – a gyermek olyan ételt kap, amely minőségileg vagy mennyiségileg kifogásolható – azonnal jelezni szükséges a felnőtt ebédeltető részére (osztályfőnök, étkezést felügyelő pedagógus), aki a megadott e-mail címen, telefonszámokon tudja értesíteni az NGSZ Közétkeztetési csoportját. A helyszínrre történő kitérkezésig, ellenőrzésig a reklamált ételt félre kell tenni, de a gyermek semmilyen esetben sem maradhat étel nélkül, a Szolgáltató köteles másik ételt biztosítani számára.

A beérkezett fogyasztói reklamációk, problémák kezelése azonnali helyszíni vizsgálattal, ellenőrzéssel, a Szolgáltatóval együtt történik. A helyszínen tapasztaltak jegyzőkönyvben és fényképeken kerülnek rögzítésre, a jegyzőkönyvek és a Szolgáltató által tett intézkedések továbbításra kerülnek a reklamációt bejelentő intézmény és/vagy bejelentő személy részére is.

Fentiekre tekintettel fontos, hogy ne utólag történjen a bejelentés, hanem a probléma észrevételét követően azonnal, mert csak így vizsgálható ki teljes körűen a reklamáció.

Kelt: Szeged, 2021.04.01.

dr. Tóth András László
igazgató