




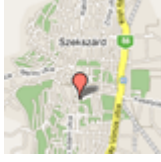




# Ügyfélszolgálati és a panaszkezelési rendszer

a 2009. évi LXXVI. törvény, „a szolgáltatási tevékenységek megkezdésének és folytatásának általános szabályairól” rendelkezései szerint.

## 1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Intézményünk ügyfélszolgálatot működtet annak érdekében, hogy a képzésben résztvevők, vizsgázók és az érdeklődők megfelelő környezetben gyors, részletes és naprakész tájékoztatást kaphassanak az intézmény által nyújtott képzésekkel és felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az ügyfélszolgálat továbbá fontos szerepet játszik az intézmény további partnereivel való folyamatos kapcsolattartásban. Az ügyfélszolgálatot oktatásszervező munkatársaink látják el.

### 1.1. Az ügyfélszolgálati irodáink helyszínei és elérhetőségei:

<p><b>Budapest</b></p> 	<p>1051 Budapest, Sas utca 25.</p> <p>Telefon: (06 1) 302 70 00 Mobil: 06 30 289 59 29 Fax: (06 1) 473 10 41 E-mail: <a href="mailto:budapest@penta.hu">budapest@penta.hu</a></p>	<p><b>Pécs</b></p> 	<p>7622 Pécs, Czinderi u. 6.</p> <p>Telefon: (06 72) 324 090 Mobil: 06 30 289 59 27 Fax: (06 72) 515 502 E-mail: <a href="mailto:penta@penta.hu">penta@penta.hu</a></p>
<p><b>Debrecen</b></p> 	<p>4024 Debrecen, Szent Anna u. 17.</p> <p>Telefon: (06 52) 535 654 Mobil: 06 30 611 2668 Fax: (06 52) 535 655 E-mail: <a href="mailto:debrecen@penta.hu">debrecen@penta.hu</a></p>	<p><b>Szekszárd</b></p> 	<p>7100 Szekszárd, Arany J. utca 23-25.</p> <p>Telefon: (06 74) 510 410 Mobil: 06 30 611 41 88 Fax: (06 74) 319 645 E-mail: <a href="mailto:szekszard@penta.hu">szekszard@penta.hu</a></p>
<p><b>Kaposvár</b></p> 	<p>7400 Kaposvár, Rákóczi tér 12/a.</p> <p>Telefon: (06 82) 411 763 Mobil: 06 30 611 2522 Fax: (06 82) 422 480 E-mail: <a href="mailto:kaposvar@penta.hu">kaposvar@penta.hu</a></p>	<p><b>Szolnok</b></p> 	<p>5000 Szolnok, Szapáry út 25-29.</p> <p>Telefon: (06 56) 512 560 Mobil: 06 30 501 0823 Fax: (06 56) 512 561 E-mail: <a href="mailto:szolnok@penta.hu">szolnok@penta.hu</a></p>
<p><b>Miskolc</b></p> 	<p>3530 Miskolc, Bajcsy-Zsilinszky utca 15.</p> <p>Telefon: (06 46) 507 242 Mobil: 06 30 611 3112 Fax: (06 46) 507 243 E-mail: <a href="mailto:miskolc@penta.hu">miskolc@penta.hu</a></p>	<p><b>Zalaegerszeg</b></p> 	<p>8900 Zalaegerszeg, Rákóczi út 4-8.</p> <p>Telefon: (06 92) 319 393 Mobil: 06 30 847 1884 Fax: (06 92) 319 393 E-mail: <a href="mailto:zalaegerszeg@penta.hu">zalaegerszeg@penta.hu</a></p>

**Nagykanizsa**

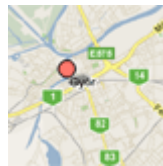
8800 Nagykanizsa, Ady utca 7.



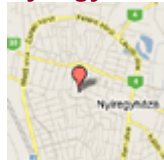
Mobil: 06 30 611 4484  
 Telefon/ Fax: (06 93) 314 834  
 E-mail: [nagykanizsa@penta.hu](mailto:nagykanizsa@penta.hu)

**Győr**

9021 Győr, Szent István u. 10/a.



Mobil: (06 30) 224 38 46  
 Telefon/fax: (06 96) 312 065  
 E-mail: [gyor@penta.hu](mailto:gyor@penta.hu)

**Nyíregyháza** 4400 Nyíregyháza, Dózsa György út 33.

Telefon: (06 42) 504 050  
 Mobil: 06 30 301 9272  
 Fax: (06 42) 504 051  
 E-mail: [nyiregyhaza@penta.hu](mailto:nyiregyhaza@penta.hu)

**1.2. A ügyfélszolgálat helyszínei és ügyfélfogadási rendje**

Központi ügyfélfogadási idő: hétfőtől péntekig 8.00 – 16.30 óra között. Az egyes irodák ettől eltérő ügyfélfogadási rendjéről és az esetleges ideiglenes módosításokról a [www.penta.hu](http://www.penta.hu) oldalon az „elérhetőség” menüpont alatt tájékozódhat az érdeklődő.

**Személyes látogatások**

Személyesen történő érdeklődés során vagy az oktatásszervező vagy az irodavezető fogadja a látogatót. A megbeszélésekhez az egyes irodákban asztal és szék áll rendelkezésre.

**Telefonok**

A telefonon érdeklődők az esetek többségében azonnali gyors választ kapnak az általuk feltett kérdésekre, melyek kiegészülhetnek a megfelelő írásos anyagok (prospektus, szórólap, a speciális igények alapján összeállított információs anyag, stb.) későbbi elküldésével. Amennyiben az azonnali válaszadásra nincs mód, az oktatásszervező rögzíti a feltett kérdést, a hívó fél nevét és elérhetőségét és az általa közölt időpontban visszahívja az érdeklődőt vagy további intézkedés céljából átadja a felelős személynek.

**Levelek, telefaxok**

Az ügyfélszolgálat tevékenységéhez tartozik az intézménybe beérkező levelek és faxok fogadása, kezelése, az oktatásszervező soron kívül továbbítja azokat a címzett személy részére, vagy címzett hiányában betekintés után átadja az irodavezetőnek.

## **E-mail/Internet**

Intézményünk weboldallal rendelkezik, ahol az érdeklődők részletes és pontos tájékoztatást kapnak a PENTA UNIÓ Oktatási Centrum képzéseiről, a jelentkezés menetéről, a felnőttek részére nyújtott szolgáltatásokról. Az aktuális újdonságok, kiemelten fontos tudnivalók a főoldalon kaptak helyet. A weboldal létrehozásakor szempont volt a tartalmas, informatív jelleg, a jó áttekinthetőség, célszerűség, és a fiatalos, dinamikus megjelenés.

## **2. PANASZKEZELÉS**

A PENTA UNIÓ Oktatási Centrum figyelmet fordít „vevői” elégedettségére, az esetlegesen felmerülő minőségromlást előidéző okokat feltárja és a szükséges javító intézkedéseket kezdeményezi. Cél, hogy az előforduló hibákat, vitákat a megfelelő szinten, a lehető legkorábban meg lehessen oldani.

A képzésben résztvevő/vizsgáló az egyes irodák irodavezetőinél tehetnek panaszt. Amennyiben a képzésben résztvevő/vizsgáló panasza szóban történik a B 008 „Panaszkezelési lapot” kell kitölteni, ha a hallgató írásban adja be reklamációját, azt a panaszkezelési laphoz kell csatolni. A panaszkezelési lapokat a panaszkezelési dossziében kell lefűzni kirendeltségenként, és sorszámmal kell azokat ellátni. A minőségbiztosítási vezetőhöz másolati példányt kell küldeni **két munkanapon** belül.

Első lépésként meg kell vizsgálni a panasz jogosságát:

**Ha a panaszt nem tartjuk jogosnak**, akkor tisztázni kell a reklamáló féllel az ügyet és mindkét fél melegegedésére lezárni. Ebben az esetben a hallgató is aláírja a panaszkezelési lapot. Határidő: **3 munkanap**. Ha nem sikerül lezárni az ügyet, akkor a B 008 Panaszkezelési lapot ki kell tölteni és a minőségbiztosítási vezetőhöz kell küldeni.

**Ha a panasz jogos, de félreértésen alapul**, vagy az adott kirendeltségen belül a panasz okozójával tisztázható, akkor egyéb bizonylatolás nélkül megnyugtatóan le kell zárni az ügyet. Határidő: **3 munkanap**. Ha ez nem sikerül, a B 008 Panaszkezelési lapot ki kell tölteni és **két munkanapon** belül a minőségbiztosítási vezetőhöz kell küldeni.

**Ha a panasz jogos és nem félreértésen alapul**, akkor az adott szervezeti egység vezetője (irodavezető) a vezérigazgatóval, helyettesével vagy a minőségbiztosítási vezetővel egyeztetve feltárják a felmerülő hiba indítékát. Ha adott szervezeti egységnél helyileg megoldható, akkor a szervezeti egység vezetője (irodavezető), vagy az általa kijelölt munkatárs kivizsgálja a működésbeli hibát és javító intézkedést indít el. A reklamáló féllel a probléma megoldását megbeszélik és a B 008 Panaszkezelési lapon rögzítik és megküldik a minőségbiztosítási vezetőnek. Határidő: **5 munkanap**.

Amennyiben a probléma általános érvényű lehet (a minőségbiztosítási vezető dönti el, hogy általános érvényű lehet-e), tehát előfordulhat a PENTA UNIÓ Oktatási Centrum többi irodájában is, a vezérigazgató, illetve helyettese koordinálásával intézményszintű megoldást kell keresni, hogy a hiba újra-előfordulását megakadályozzuk.

Az eljárásbeli hibajavító tevékenységet a B 009 „Helyesbítő/Megelőző/Fejlesztési tevékenység lapján” kell bizonylatolni. A kijelölt felelős (célszerűen a minőségbiztosítási vezető) irányításával helyzetelemzésre, problémafeltárássra kerül sor, majd a legvalószínűbb hiba-ok feltárása után meg kell határozni a javító lépéseket. Szükség esetén a kirendeltségek munkatársainak értekezletet kell tartani a hozott intézkedésekkel kapcsolatban.

A kijelölt felelősnek a javítás eredményességét nyomon kell követni és felül kell vizsgálni.

Határidő: **30 munkanap**.

**A panaszt legkésőbb harminc napon belül írásban köteles a PENTA UNIÓ Zrt. megválaszolni, kivéve, ha a szóbeli panaszt nyomban orvosolja!**

**Felügyeleti hatóság a felnőttképzés és a szakmai vizsgáztatás tekintetében: a Pest Megyei Kormányhivatal**

Cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7.  
Telefon (1) 210-9722  
E-mail felnottkepzes@pest.gov.hu

**Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal**  
Magyarország

1085 Budapest, Baross u. 52. Tel: (06-1) 434-5700

**Egyéb ügyekben illetékes: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**  
Magyarország

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 328 0185  
4024 Debrecen, Szent Anna u. 36., Telefonszám: +36 52 533 924  
5000 Szolnok, Kossuth L. út 2. , Telefonszám: +36 56 513 336  
4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5., Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397  
3525 Miskolc, Városház tér 1., Telefonszám: +36 46 506 071  
7400 Kaposvár, Fő u. 57., Telefonszám: +36 82 510 868  
7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16., Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494  
7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., Telefonszám: +36 74 510 414  
9022 Győr, Árpád út 32., Telefonszám: +36 96 329 244  
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10., Telefonszám: +36 92 510 530

**A békéltető testületek elérhetőségei kirendeltségenként:**

Város	Cím	Telefonszám	Email cím
<b>Budapest</b>	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.	06 (1) 488 21 31	bekelteto.testulet@bkik.hu
<b>Debrecen</b>	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	(52) 500-749	info@hbkk.hu
<b>Győr</b>	9021 Győr, Szent István út 10/a.	(96) 520-202; 520-217	bekeltetotestulet@gymkik.hu
<b>Kaposvár</b>	7400 Kaposvár, Anna utca 6.	(82) 501-000	skik@skik.hu
<b>Miskolc</b>	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	(46) 501-091; 501-870	kalna.zsuzsa@bokik.hu
<b>Nagykanizsa</b>	8901 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.	(92) 550-514	zmbekelteto@zmkik.hu
<b>Nyíregyháza</b>	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	(42) 311-544; 420-180	bekelteto@szabkam.hu
<b>Pécs</b>	7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.	(72) 507-154	bekelteto@pbkk.hu
<b>Szekszárd</b>	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	(74) 411-661	kamara@tmkik.hu
<b>Szolnok</b>	5000 Szolnok, Verseggy park 8.	(56) 510-610	kamara@jnszmkik.hu
<b>Zalaegerszeg</b>	8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.	(92) 550-513	zmbekelteto@zmkik.hu

## Panaszkezelési folyamatábra

