

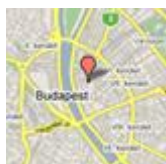
Ügyfélszolgálati és a panaszkezelési rendszer

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

1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

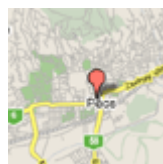
Intézményünk ügyfélszolgálatot működtet annak érdekében, hogy a képzésben résztvevők, vizsgázók és az érdeklődők megfelelő környezetben gyors, részletes és naprakész tájékoztatást kaphassanak az intézmény által nyújtott képzésekkel és felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az ügyfélszolgálat 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:



Budapest

1051 Budapest, Sas utca 25.
Mobil: 06 30 289 59 29
E-mail: budapest@penta.hu



Pécs

7622 Pécs, Czinderi u. 6.
Mobil: 06 30 289 59 27
E-mail: penta@penta.hu



Debrecen

4024 Debrecen, Piac utca 28/c.
Mobil: 06 30 611 2668
E-mail: debrecen@penta.hu



Szekszárd

7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Mobil: 06 30 611 41 88
E-mail: szekszard@penta.hu



Kaposvár

7400 Kaposvár, Rákóczi tér 12/a.
Mobil: 06 30 611 2522
E-mail: kaposvar@penta.hu



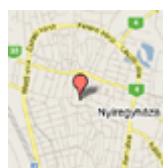
Szolnok

5000 Szolnok, Ady Endre út 46.
Mobil: 06 30 501 0823
E-mail: szolnok@penta.hu



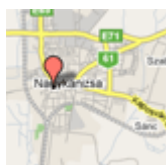
Miskolc

3530 Miskolc, Bajcsy-Zsilinszky u. 15.
Mobil: 06 30 611 3112
E-mail: miskolc@penta.hu



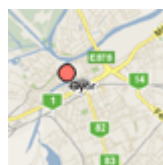
Nyíregyháza

4400 Nyíregyháza, Dózsa Gy. út 33.
Mobil: 06 30 301 9272
E-mail: nyiregyhaza@penta.hu



Nagykanizsa

8800 Nagykanizsa, Ady utca 7.
Mobil: 06 30 611 4484
E-mail: nagykanizsa@penta.hu



Győr

9021 Győr, Szent István u. 10/a.
Mobil: (06 30) 224 38 46
E-mail: gyor@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 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 válaszáadásra 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 panasz szóban történik a B008 „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 B009 „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
Budapest	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.	06 (1) 488 21 31	bekelteto.testulet@bkik.hu
Debrecen	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	(52) 500-749	info@hbkik.hu
Győr	9021 Győr, Szent István út 10/a.	(96) 520-202; 520-217	bekeltetotestulet@gymkik.hu
Kaposvár	7400 Kaposvár, Anna utca 6.	(82) 501-000	skik@skik.hu
Miskolc	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	(46) 501-091; 501-870	kalna.zsuzsa@bokik.hu
Nagykanizsa	8901 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.	(92) 550-514	zmbekelteto@zmkik.hu
Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	(42) 311-544; 420-180	bekelteto@szabkam.hu
Pécs	7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.	(72) 507-154	bekelteto@pbkik.hu
Szekszárd	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	(74) 411-661	kamara@tmkik.hu
Szolnok	5000 Szolnok, Verseghy park 8.	(56) 510-610	kamara@jnszmkik.hu
Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.	(92) 550-513	zmbekelteto@zmkik.hu

Panaszkezelési folyamatábra

