



## SIMONINFO MULTIMÉDIA ÉS OKTATÁSI KFT.

4220 Hajdúböszörmény, Király Jenő tér 1. fszt. 4.

Tel/fax.: (52) 227-412 Mobil: (20) 423-3940 Email: [informacio@simoninfo.hu](mailto:informacio@simoninfo.hu)

Nyilvántartásba vételi szám: E-000407/2014 Web: [www.simoninfo.hu](http://www.simoninfo.hu)

### INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI RENDSZER LEÍRÁSA

A felnőttképzés iránt, valamint a képzésben résztvevő érdeklődők számára az alábbi helyszínen és időpontban ügyfélszolgálatot működtetünk. Intézményünk törekszik arra, hogy a hozzánk érkező jelentkezők, érdeklődők és a már beiratkozott résztvevők számára pontos és naprakész információkkal szolgáljon.

#### Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei

Telefon / Fax:	06 52 227 412
Mobil:	06 20 423 39 40
Központi e-mail:	<a href="mailto:informacio@simoninfo.hu">informacio@simoninfo.hu</a>
Nyitva tartás:	Hétfő - Péntek: 08:30 - 17:00

Intézményünkben az ügyfélszolgálatot végző ügyintéző személyesen, telefonon vagy e-mailben tájékoztatja az ügyfeleket. Az érdeklődők elektronikusan vagy írásban feltett kérdéseire az ügyintéző napi rendszerességgel válaszol.

Az ügyfélszolgálati tevékenység legfontosabb feladata, hogy az érdeklődők, megrendelők megfelelő objektív felvilágosítást kapjanak az aktuális képzési ajánlatainkról, a képzések helyszínéről, a képzések időpontjáról, a képzések tervezett indulási időpontjáról és a várható befejezésének dátumáról, a részvétel feltételeiről (iskolai végzettség, egészségügyi alkalmasság vagy egyéb előírás), a tanfolyami költségekről, részletfizetési lehetőségekről, anyagok és eszközök használatáról, jegyzetek áráról, vizsgadíjról, stb.

A jelentkezés – regisztráció – nem jár kötelezettséggel. A jelentkezőket adatbázisunkban rögzítjük, majd a tanfolyami létszám elérése esetén (min. 10 fő) értesítjük őket a kötelezően elvégzendő jelentkezés és/vagy beiratkozás lebonyolításának érdekében. Minden jelentkező átveszi az adott tanfolyamhoz kapcsolódó képzési tájékoztatót. Minden esetben tanfolyamindító megbeszélésre kerül sor, ahol a résztvevőkkel történő egyeztetés után kerül elindításra az adott tanfolyam.

#### Az ügyfélszolgálati iroda feladatai

- tájékoztatás az intézmény képzéseiről – telefonon, e-mailben, személyesen
- a képzésre jelentkezők adatainak rögzítése
- tájékoztató anyagok átadása
- a résztvevői észrevételek, panaszok, reklamációk szabályozott módon történő gyűjtése, ezek a vezetőség felé továbbítása, a meghozott intézkedésekről a panaszos értesítése
- a képzésben résztvevők tájékoztatása az aktuális eseményekről, információkról





## SIMONINFO MULTIMÉDIA ÉS OKTATÁSI KFT.

4220 Hajdúböszörmény, Király Jenő tér 1. fszt. 4.

Tel/fax.: (52) 227-412 Mobil: (20) 423-3940 Email: [informacio@simoninfo.hu](mailto:informacio@simoninfo.hu)  
Nyilvántartásba vételi szám: E-000407/2014 Web: [www.simoninfo.hu](http://www.simoninfo.hu)

### PANASZKEZELÉS

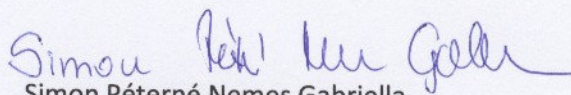
Panasznak minősül a panaszt tevő által konkrét esetre történő észrevétel, beadvány. Az oktatási folyamat valamennyi fázisában törekszünk a panaszok okainak megszüntetésére. A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor szóban tájékoztatjuk arról, hogy esetleges panaszokkal hová forduljanak.

A panasz megtétele történhet szóban vagy írásban, ám annak megállapításait a panaszfelvevőnek mindenkor írásban kell rögzítenie a reklamációs jegyzőkönyvben. A panaszos eseteket, minden esetben kivizsgáljuk. A kivizsgálás után foglalkozunk a panaszt tevővel beavatkozási szinten, ha szükséges folyamatbeli, vagy minőségbeli változtatást is kezdeményezünk.

A panaszt felvevő elsőként saját hatáskörében törekszik a panasz megoldására. Amennyiben ez nem sikerül, a panasz tényéről, körülményéről tájékoztatja a vezetőséget. Az ügyvezető a panasz jogossága esetén jogosult az ok elhárításával kapcsolatosan intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni. Az intézményen belüli további intézkedésről, esetleg a reklamáció elutasításáról a végső döntést neki van joga meghozni. Az intézkedéseket mindig írott formában, egy arra megfelelő nyomtatványon kell jóváhagynia. Az ügyvezető intézkedést tartalmazó válaszát a panaszosnak – amennyiben előzetesen jelezte igényét - megküldi.

A panaszok kivizsgálása a minőségbiztosítási rendszer előírásai szerint, a vonatkozó törvényi elvárásoknak megfelelően történik. A Helyesbítő/megelőző tevékenység feltárára és kezelésre kerül, melynek dokumentálása az Eltérés lapon történik. Megőrzési ideje 5 év.

Hajdúböszörmény, 2014. augusztus 11.



Simon Péterné Nemes Gabriella

ügyvezető

SIMONINFO  
Multimédia és Oktatási Kft.  
4220 Hajdúböszörmény  
Király Jenő tér 1. Fsz/4.  
Adósz.: 13245191-2-09  
Cégsz.: 09-09-010513  
T.: 11738060-20072739

