

## Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

A Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: **TMKIK**) – mint a 2013. évi LXXVII. törvény szerinti engedéllyel rendelkező felnőttképzési intézmény (engedélyszám: **E/2021/000039**) – a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos információk és panaszok hatékony kezelésére az alábbi „Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzatot” alkotta.

Jelen szabályzat a kiadása napján lép hatályba és alkalmazása minden, a TMKIK felnőttképzési tevékenységével foglalkozó munkatársa számára kötelező érvényű.

### 1. Információk elérhetősége (ügyfélszolgálat)

A TMKIK a felnőttképzési tevékenysége során az alábbi elérhetőségeken biztosítja a pontos és naprakész információk elérését:

- **Internetes honlap**

Társaságunk felnőttképzési szolgáltatásairól a TMKIK által működtetett [tmkik.hu](http://tmkik.hu) címen elérhető honlapon lehet tájékozódni. A honlap 24 órában áll az érdeklődők rendelkezésére (vis major okból történő szerverleállást kivéve).

A honlapon a következő adatok szerepelnek: képzés/vizsga megnevezése, jellege, helyszíne, díja, jelentkezés módja.

- **E-mail**

A felnőttképzési szolgáltatásokról elektronikus levélben is lehet érdeklődni a TMKIK honlapján megadott e-mail címeken. Az illetékes oktatásszervező vagy a felnőttképzésért felelős vezető a megkeresésre haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül válaszol.

- **Telefon**

Felnőttképzési szolgáltatásokról telefonon is kérhető felvilágosítás az alábbi megadott munkaidőben:

Hétfő:	8.00-12.00 13.00-16.00
Kedd:	8.00-12.00 13.00-16.00
Szerda:	8.00-12.00 13.00-16.00
Csütörtök:	8.00-12.00 13.00-16.00

Péntek: 8.00-11.30

Az alábbi telefonszámokon érhető el az illetékes ügyintéző:

- felnőttképzésért felelős oktatásszervező: +36 30 1904083
- felnőttképzésért felelős vezető: +36 30 4011943

- **Postai küldemény**

Nagyobb mennyiségű iratküldés esetén, vagy amennyiben egyéb kapcsolat-felvételi kísérlet eredménytelen volt, akkor a TMKIK postacímére küldhető küldemény:  
7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.

- **Személyes ügyintézés vagy iratleadás (személyes ügyfélszolgálat)**

Tájékoztató, információkérés vagy iratleadás személyesen is történhet az ügyfélszolgálati irodán az illetékes oktatásszervezőnél a TMKIK székhelyén (7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.), előre telefonon vagy e-mailben egyeztetett időpontban, a fent megadott munkaidőben.

## 2. Panaszkezelés

A TMKIK felnőttképzési tevékenységében kiemelten fontos az ügyfelek (érdeklődők, jelentkezők, résztvevők, partnerek stb.) elégedettsége, panaszai vagy véleményük meghallgatása, figyelembevétele. Ennek megfelelően a képzésben résztvevőt panasztételi jog illeti meg.

Panasz fogalma: a felnőttképzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos írásos bejelentés, reklamáció, amely fakadhat a képzés nem szerződészerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéből és üteméből, illetve a nem pontos vagy szakszerű tájékoztatásból.

Alapelv, hogy minden reklamációt kezelni kell. A panaszkezelési eljárás folyamata a reklamáció tárgyától és súlyosságától függ.

A panaszkezelésben résztvevő Feleknek (azaz a panasztevőnek és a panaszt felvevőnek is) törekednie kell arra, hogy a panasz szakszerű, gyors és a panasztevő számára is megnyugtató kezelése minél alacsonyabb panaszkezelési fokon megtörténjen.

Panaszt a felnőttképzéssel kapcsolatos ügyekben lehet tenni (ügyfélszolgálati, oktatói magatartás, szervezők munkája, vizsgáztatással kapcsolatos tevékenység, tárgyi feltételek hiánya stb.).

Írásban panaszt postán vagy elektronikus úton bármely időpontban lehet tenni.

A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni.

- **Panaszkezelés I. fokon**

A reklamáció jogosságát első szinten az oktató és az illetékes oktatásszervező bírálja el és saját hatáskörben teszi meg a szükséges intézkedést. Az előadások, tanfolyamok, továbbképzések és vizsgák ideje alatt szóban érkező, szakmai jellegű panaszokat,

reklamációkat az oktatóknak vagy az oktatásszervezőnek lehetőség szerint azonnal helyben kell kezelnie, ellenkező esetben a reklamáció tényét és tartalmát fel kell jegyezni és az illetékes oktatásszervezőnek vagy a szakmai vezetőnek további ügyintézésre eljuttatni.

- **Panaszkezelés II. fokon**

Amennyiben a szóban érkezett panasz kezelése nem lehetséges azonnal a bejelentéskor, vagy a panaszt felvevő oktatásszervező (oktató) nem illetékes a reklamációt illetően, akkor a panaszt utólag írásban, lehetőség szerint a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül kell kezelni és a panasztevőt a panaszkezelés eredményéről írásban tájékoztatni. A II. fokú panaszkezelésről az oktatásszervező írásban tájékoztatja a szakmai vezetőt.

- **Panaszkezelés III. fokon**

Amennyiben a reklamáció tárgya meghaladja az oktató és/vagy oktatásszervező kompetenciáját, vagy az illetékes oktatásszervező panaszkezelésével a panasztevő nincs megelégedve, akkor az elbírálás a képzésért felelős vezető hatáskörébe kerül.

A panaszt a szakmai vezetőnek írásban az illetékes oktatásszervező, vagy közvetlenül a panasztevő továbbítja.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket a szakmai vezető köteles megvizsgálni, szükség esetén az érintett oktatásszervezőtől vagy a panasztevőtől további információkat bekérni és a panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni. A szakmai vezető a vizsgálatot köteles 5 munkanapon belül megkezdeni, a panaszkezelést mihamarabb lezárni, valamint a panasztevőt a vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatni.

Az el nem fogadott reklamációról is haladéktalanul, írásban kell értesíteni a panasztevőt, a reklamáció visszautasításának indoklásával.

Amennyiben a szakmai vezető a vizsgálat során jogszabálysértést vagy súlyos fegyelemsértést állapít meg, jogosult és köteles a TMKIK képviselőjénél (elnök) intézkedést kezdeményezni.

Amennyiben a panaszkezelés eredményével a panasztevő nincs megelégedve, akkor megilleti a mindenkor hatályos jogorvoslati lehetőség.

### **3. Panaszkezelés dokumentálása**

A panaszkezelések írásos dokumentumainak gyűjtéséért és őrzéséért a felnőttképzésért felelős oktatásszervezési munkatárs a felelős. A szakmai vezető a III. fokú panaszkezelésekről – és döntése szerint a II. fokú panaszkezelésekről „Intézkedési terv” nyomtatványt köteles vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A képzési program megnevezése, amelyben részt vesz
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye

- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Információ arról, hogy a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában indoklás arról, hogy az intézkedést miért nem fogadja el
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

A TMKIK panaszkezelési rendszere biztosítja, hogy a beérkező pozitív és negatív (reklamáció) visszajelzéseket egyaránt felhasználhassuk szolgáltatásaink minőségének emeléséhez és irányítási rendszerünk hatékonyságának fejlesztéséhez.

#### **4. Hatályba léptetés és közzététel**

Jelen Szabályzat 2021. február 23. napjától hatályos és visszavonásig érvényes.

A mindenkor hatályos Szabályzat a [tmkik.hu](http://tmkik.hu) honlapon, valamint a felnőttképző székhelyének ügyfélszolgálatán (7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.) elérhető és megtekinthető.

dr. Fischer Sándor  
Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara  
Elnök

Illés Orsolya  
Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara  
felnőttképzési szakmai vezető