

(Érvényes: 2025. január 22-től)

## Ügyfélszolgálati és a panaszkezelési rendszer

Jelen dokumentum tartalmazza a Magyar Víziközmű Szövetség felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszerének leírását. A dokumentum nyilvános, a <https://maviz.hu/oktatas> weboldalon elérhető, illetve az ügyfélszolgálaton bárki jogosult megtekinteni. A dokumentum elérhetőségéről a Szövetség tájékoztatja a hallgatóit, képzési résztvevőit.

### Általános adatok:

*A felnőttképző megnevezése: Magyar Víziközmű Szövetség*

*Székhelye: 1051 Budapest, Sas utca 25., IV. em.*

*Levelezési címe: 1368 Budapest, Pf.: 201.*

*Nyilvántartó bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék*

*Bírósági nyilvántartási száma: 01-02-0002647*

*Adószáma: 19635325-2-41*

*A képviselőre jogosult személy: Nagy Edit főtitkár*

*A felnőttképző nyilvántartási száma: B/2020/005421*

*A nyilvántartásba vétel időpontja: 2020. október 15.*

*A felnőttképző engedélyszáma: E/2021/000038*

*A nyilvántartásba vétel időpontja: 2021. február 23.*

*Képzési tevékenység: 8559 - M.n.s. egyéb oktatás*

*Felnőttképző kiegészítő szolgáltatások megnevezése: Előzetesen megszerzett tudás mérése; Felnőttképzési tanácsadás; Képzési szükségletfelmérés.*

### Ügyfélszolgálat:

A Magyar Víziközmű Szövetség (rövidített név: MaVíz) felnőttképzési és felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységet végez. Ügyfeleivel történő kapcsolattartás, a képzésre jelentkezőknek, a képzésben résztvevőknek, vizsgázóknak, érdeklődőknek, további partnereknek való naprakész tájékoztatás nyújtása céljából ügyfélszolgálatot tart fenn. Az ügyfélszolgálatot oktatásszervező munkatárs látja el.

### Az ügyfélszolgálati irodánk helyszíne és elérhetőségei, az ügyfélfogadás rendje:

Magyar Víziközmű Szövetség Titkársága

1051 Budapest, Sas utca 25., IV. emelet

Telefonszám: 06-1-312-3065; 06-1-473-0055

E-mail: [oktatas@maviz.org](mailto:oktatas@maviz.org)

Honlap: [www.maviz.hu](http://www.maviz.hu)

Ügyfélfogadási idő: munkanapokon keddtől csütörtökig 9.00 – 15.00 óra között.

### **Személyes látogatások**

Személyesen történő érdeklődés során az oktatásszervező fogadja a látogatót. A megbeszélésekhez az egyes irodákban asztal és szék áll rendelkezésre. Kizárólag telefonon előre egyeztetett időpontban tudunk lehetőséget biztosítani a személyes ügyintézésre. Amennyiben előzetes egyeztetés nélkül keresi fel irodánkat, nem tudunk személyesen segíteni!

Kérjük, hogy ügyeiket elsősorban e-mail-en vagy telefonon intézzék oktatásszervező munkatársunkkal.

### **E-mail/Internet**

Intézményünk weboldallal rendelkezik, ahol az érdeklődők részletes és pontos tájékoztatást kapnak a Magyar Víziközmű Szövetség képzéseiről, a jelentkezés menetéről, a felnőttek részére nyújtott szolgáltatásokról. A kérdéseket, észrevételeket elektronikus levél útján is fogadjuk és megválaszoljuk.

### **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 válaszdadásra 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**

Az ügyfélszolgálat tevékenységéhez tartozik az intézménybe beérkező postai levelek fogadása, kezelése, az oktatásszervező soron kívül továbbítja azokat a címzett személy részére, vagy címzett hiányában betekintés után átadja az illetékes munkatársnak, vezetőnek.

### **Panaszkezelés:**

Panasz fogalma:

Szóban vagy írásban jelzett, a képzési tevékenységgel kapcsolatos, nem szerződészerű teljesítéshez, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

A Magyar Víziközmű Szövetség figyelmet fordít „ügyfelei” elégedettségére, az esetlegesen felmerülő problémákat áttekinti és a szükséges intézkedéseket megteszi. A cél, hogy az előforduló hibákat, vitákat a megfelelő szinten, a lehető legkorábban meg lehessen oldani.

### **A panasz előterjesztése:**

A képzésben résztvevő / vizsgázó az oktatásszervezőnél tehet panaszt. Amennyiben a képzésben résztvevő /vizsgázó panasa szóban történik, „Panaszfelvételi űrlapot” kell kitölteni, ha a hallgató írásban adja be reklamációját, azt a panaszfelvételi űrlaphoz kell csatolni. A panaszfelvételi űrlapokat a panaszkezelési dossziében kell lefűzni és sorszámmal ellátni.

Első lépésként meg kell vizsgálni a panasz jogosságát:

Ha a panaszt nem tartjuk jogosnak, akkor azt jelezni kell a panaszt tevő fél felé és lehetőség szerint tisztázni kell vele az ügyet. Határidő: a panasz beérkezésétől számított 5. munkanap. Amennyiben az adott határidőn belül mindkét fél melegegedésére sikerül lezárni az ügyet, úgy a „Panaszfelvételi űrlap” kitöltése mellőzhető. Ha nem sikerül lezárni az ügyet, akkor a „Panaszfelvételi űrlap” kitöltése és annak MaVíz főtitkárához történő megküldése szükséges.

Ha a panasz jogos, de félreértésen alapul, vagy az ügyfélszolgálaton a panasz okozójával tisztázható, akkor űrlap kitöltése nélkül meg kell kísérelni az ügy megnyugtató lezárását. Határidő: a panasz beérkezésétől számított 5. munkanap. Amennyiben az adott határidőn belül mindkét fél melegegedésére sikerül lezárni az ügyet, úgy a „Panaszfelvételi űrlap” kitöltése mellőzhető. Ha ez nem sikerül, a „Panaszfelvételi űrlap” kitöltése és annak MaVíz főtitkárához történő megküldése szükséges.

Ha a panasz jogos és nem félreértésen alapul, akkor az oktatásszervező az eset körülményeit rögzíti és megküldi azt a MaVíz főtitkárnak. Határidő: a panasz beérkezésétől számított 5. munkanap. Szóbeli panasz esetén az oktatásszervező köteles törekedni annak azonnali tisztázására. Az oktatásszervező a főtitkárral egyeztetve feltárja a panasz okait és megkísérli a panaszt tevő féllel megtalálni a probléma megoldását. Határidő: a panasz beérkezésétől számított 15. munkanap. Amennyiben sikerül egyezsége jutni és az ügyet mindkét fél melegegedésére lezárni, úgy azt rögzítik, az ügyet lezárják. Amennyiben nem sikerül egyezsége jutni a panaszt tevő féllel, úgy rögzíteni kell az egyezsége történő törekvés körülményeit és minden további felmerülő tény, intézkedést.

A Magyar Víziközmű Szövetség minden, a „Panaszfelvételi űrlappal” regisztrált panaszt a beérkezéstől számított 20. munkanapon belül, de legkésőbb 30 napon belül írásban köteles megválaszolni, kivéve, ha a szóbeli panaszt sikerült azonnal tisztázni!

Amennyiben fennáll a lehetősége annak, hogy a panasz általános érvényű, azaz a probléma, hiányosság előfordulhat a Magyar Víziközmű Szövetség további képzései vonatkozásában is, a főtitkár elrendeli az illetékes munkatársak számára a kielégítő megoldás keresését, annak érdekében, hogy a panasz újra-előfordulását megakadályozzuk. Az oktatásszervező koordinálásával helyzetelemzésre, problémafeltárára kerül sor, majd a hiba-ok feltárása után meg kell határozni a javító lépéseket. A hibajavító tevékenységet, a hiba-okot és a javasolt intézkedéseket a „Fejlesztői-intézkedési lapon” kell rögzíteni. A javasolt intézkedések fogantatásáról a főtitkár jogosult dönteni, Az oktatásszervező a javítás eredményességét nyomon követi és felülvizsgálja, valamint jelenti a főtitkár számára.

**Felügyeleti hatóság a felnőttképzés és a szakmai vizsgáztatás tekintetében:**

**Pest Vármegyei Kormányhivatal  
Felnőttképzési Főosztály  
Felnőttképzési Osztály**

Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa utca 10-12.

Telefon: 06 1 210 9730

E-mail: [felnottkepzes@pest.gov.hu](mailto:felnottkepzes@pest.gov.hu)

Web: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/felnottkepzesi-foosztaly>

**Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal**

Cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7.

Postacím: 1437 Budapest, Pf: 760.

Telefon: 06 1 303 9300

E-mail: [ugyfelszolgalat@nive.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nive.hu)

Web: [www.nive.hu](http://www.nive.hu)

**Budapest Főváros Kormányhivatala  
Fogyasztóvédelmi Rezsipont**

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.

Telefonszám: 06 1 450 2598

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu)

Web: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/ugyfelszolgalat/budapest-1117-1>

**A békéltető testületek elérhetőségei:**

**Budapesti Békéltető Testület**

cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

telefon: 06 1 488 2131

e-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

web: <https://bekeltet.bkik.hu/>

**Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Vármegyei Békéltető testület**

cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,

telefon: 06-72/507-154, 20/283-3422

e-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

web: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

telefon: 46/501-091 (új ügyek)

06-46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)

e-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

web: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

**Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

telefon: 06-62/549-392

e-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

web: <https://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

telefon: 06-22/510-310

e-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

web: <http://www.bekeltetesfejer.hu/>

**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

telefon: 06-96/520-217

e-mail: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

web: <https://bekeltetesgyor.hu/hu/>

**Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

cím: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

telefon: 06-52/500-710, 06-52/500-745

e-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

web: <https://www.hmbekeltetes.hu/>

**Pest Vármegyei Békéltető Testület**

cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

telefon: 06-1-792-7881

e-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap: <https://panaszrendezes.hu/>