

(Érvényes: 2021. február 1-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 www.maviz.org weboldalán elérhető, illetve az ügyfélszolgálaton bárki jogosult megtekinteni. A dokumentum elérhetőségéről a Szövetség tájékoztatja a hallgatóit.

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 nyilvántartásba vételi száma: B/2020/005421

A nyilvántartásba vétel időpontja: 2020. október 15.

A felnőttképző engedély száma: 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 u. 25., IV. emelet

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

E-mail: titkarsag@maviz.org

Honlap: www.maviz.org

Ügyfélfogadási idő: hétfőtől péntekig 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.

A COVID járványhelyzetre tekintettel a személyes ügyfélfogadás jelenleg szünetel. Kizárólag telefonon előre egyeztetett időpontban tudunk lehetőséget biztosítani a személyes ügyintézésre. A személyes találkozásokkor maszk viselése kötelező, belépéskor a kézfertőtlenítőt biztosítjuk. Amennyiben előzetes egyeztetés nélkül keresi fel irodánkat, nem tudunk személyesen segíteni!

Kérjük, hogy ügyeiket elsősorban e-mailen, másodsorban 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 válaszára 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:

Szóban vagy írásban jelzett, a képzési tevékenységgel kapcsolatos, nem szerződésszerű 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 képzésben résztvevő/vizsgáló az oktatásszervezőnél tehet panaszt. Amennyiben a képzésben résztvevő/vizsgáló panasa szóban történik az U05 „Panaszkezelési űrlapot” kell kitölteni, ha a hallgató írásban adja be reklamációját, azt a panaszkezelési űrlaphoz kell csatolni. A panaszkezelési 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 megalázkodására sikerül lezárni az ügyet, úgy az U05 „Panaszkezelési űrlap” kitöltése mellőzhető. Ha nem sikerül lezárni az ügyet, akkor az U05 „Panaszkezelési 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 megalázkodására sikerül lezárni az ügyet, úgy az U05 „Panaszkezelési űrlap” kitöltése mellőzhető. Ha ez nem sikerül, az U05 „Panaszkezelési űrlap” kitöltése és annak MaVíz főtitkárához történő megküldése szükséges.

Ha a panasz jogos és nem félreértésen alapul, akkor az oktatásszervező az eset körülményeit rögzíti az U05 „Panaszkezelési űrlapon” 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 megalázkodására lezárni, úgy azt az U05 „Panaszkezelési űrlapon” rögzítik, az űrlapot lezárják. Amennyiben nem sikerül egyezsége jutni a panaszt tevő féllel, úgy a U05 „Panaszkezelési űrlapot” nyitva kell hagyni és rögzíteni kell az egyezsége történő törekvés körülményeit és minden további felmerülő tény, intézkedést.

A Magyar Víziközmű Szövetség minden, az U05 „Panaszkezelési 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, problémafeltárássra kerül sor, majd a hiba-ok feltárása után meg kell határozni a javító lépéseket. A hibajavító tevékenységet, a hiba-okot és a javasolt intézkedéseket az U06 „Fejlesztői-intézkedési lapon” kell rögzíteni. A javasolt

intézkedések foganatosításáról 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 Megyei Kormányhivatal
Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály
Felnőttképzési Osztály**

Cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7.

Telefon: +36 (1) 210-9722

E-mail: felnottkepzes@pest.gov.hu

Web: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest/szervezeti-egysegek-elrhetosegei/szakkepzesi-es-felnottkepzesi-foosztaly>

Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal

Magyarország

Cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7.

Postacím: 1437 Budapest, Pf: 760.

Telefon: 06 1 477 5600, 06 1 303 9300

E-mail: szakkepzes@nive.hu

Web: www.nive.hu

**Fogyasztóvédelmi Hatóság
Budapest Főváros Kormányhivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefonszám: 06 1 450 2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Web: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017>

A békéltető testületek elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület

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

Telefon: 06 (1) 488 21 31

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

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

Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Megyei Békéltető testület

cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,

telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422

e-mail: info@baranyabekeltetes.hu

web: www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Tel.: (+36) 76 501 525, 501 532

Fax: (+36) 76 501 538

Mobil: (+36) 70 938 4765

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 46/501-091 (új ügyek)

46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmege.hu

Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36-62/554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310

Fax: 06-22-510-312

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

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

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

email: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Levélcím: 3300 Eger, Postafiók 440.

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által Működtetett Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park. 8. III. emelet 303-304. szoba.

e-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

telefon: 20/373-2570

Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

Email: bekeltetes@kemkik.hu

web: www.kemkik.hu

<https://www.kembekeltetes.hu/>

Nógrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz. 14.

Telefon: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu

Web: www.nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

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

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Telefon: 06-1-792-7881

Honlap: <http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php>

www.pestmegyeibekelteto.hu

Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Somogy Megyei Békéltető testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000, 06-82-501-026

E-mail cím: skik@skik.hu

Web: www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-420-180

Fax: 06-42-420-180

E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74-411-661

Mobil: 06-30-664-2130

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

telefon: 06-94-312-356, 06-94-506-645

e-mail: bea@vmkik.hu

telefon: 30/9566-708

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: ügyfélfogadási időben: 06-88-814-121, a kamara titkársága: 06 88 814-111

Fax: 06-88-412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Web: <http://www.bekelteteszala.hu/>