

Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

Az EMT Zrt — mint a Felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény, illetve a **felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet szerint bejelentési kötelezettség alá eső (felnőttképzési nyilvántartásba vételi szám B/2020/000390)** a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos információk és panaszok hatékony kezelésére az alábbi „Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzatot” alkotta.

I. Információk elérhetősége (ügyfélszolgálat)

Az EMT Zrt. a felnőttképzési tevékenysége során az alábbi elérhetőségeken biztosítja az információk elérését:

- Internetes honlap

Felnőttképzési szolgáltatásairól az EMT Zrt által működtetett felnőttképzési portálon, a www.tanusito.hu címen elérhető honlapon lehet tájékozódni.

A honlapon a különböző képzéseinkkel kapcsolatos legfontosabb információk megtalálhatóak, melyeket folyamatosan frissítünk.

- E-mail

A felnőttképzési szolgáltatásokról elektronikus levélben is lehet érdeklődni. A Társaság az ilyen jellegű megkereséseket a kepzes@tanusito.hu hivatalos e-mail címen várja. A Képzési Vezető a megkeresésekre haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül válaszol.

- Telefon

A felnőttképzési szolgáltatásokról telefonon is kérhető felvilágosítás, az alább a társaság nyitvatartási idejében.

A képzés jellege alapján az alábbi telefonszámokon érhető el a Képzési Vezető:

Mobil telefonszám: 06-30-420-7898

Vezetékes telefonszám: 06-23-444-275

- Postai küldemény, levél

Nagyobb mennyiségű iratküldés esetén, vagy amennyiben egyéb kapcsolatfelvételi kísérlet eredménytelen volt, akkor a Társaság postacímére küldhető küldemény. A postacím: 2040 Budaörs, Muskátli u. 3.

- Személyes ügyintézés vagy iratleadás (személyes ügyfélszolgálat)

Tájékoztatás, információkérés vagy iratleadás személyesen is történhet az ügyfélszolgálati irodán a Képzési vezetőnél a Társaság székhelyén (HU-2040 Budaörs, Muskátli u. 3.), előre (telefonon vagy e-mailen) egyeztetett időpontban, nyitvatartási időben.

II. Panaszkezelés

Az EMT Zrt. 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 szóbeli vagy írásos bejelentés, reklamáció, amely fakadhat a képzés nem szerződés szerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéből és üteméből, illetve a nem pontos vagy szakszerű tájékoztatásból.

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

A szóbeli panasztételt képzési időben, az írásbelit ugyanekkor, illetve postán (EMT Zrt., 2040 Budaörs, Muskátli u. 3.) telefonon (+36) 23/444-275) munkanap 09:00 órától 15:00 óráig vagy elektronikus úton (kepzes@tanusito.hu) bármely időpontban lehet tenni.

Amennyiben a panasztétel írásban történt, a vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni. Szóbeli panasztétel esetén a tájékoztatás szóban vagy írásban egyaránt történhet.

- Panaszkezelés 1. fokon (szóbeli panasz)

A szóbeli reklamáció jogosságát első szinten az oktató 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 lehetőség szerint azonnal helyben kell kezelnie, ellenkező esetben, illetve akkor, ha a panasztévő az intézkedéssel nem ért egyet, a reklamáció tényét és tartalmát, az oktató panasszal kapcsolatos álláspontját is tartalmazó jegyzőkönyvet kell felvenni és Képzési Vezetőnek további

ügyintézésre eljuttatni (lásd: Panaszkezelés 2. fokon) és annak egy másolati példányát helyben a panasztevőnek átadni.

- Panaszkezelés 2. fokon

Amennyiben a szóban érkezett panasz kezelése nem lehetséges azonnal a bejelentéskor, az intézkedéssel a panasztevő nem ért egyet, akkor a panaszt utólag, írásban, jegyzőkönyvvel a bejelentéstől számított legfeljebb 30 napon belül kell kezelni, és a panasztevőt a panaszkezelés eredményéről írásban tájékoztatni.

Ugyanezen eljárásrend alkalmazandó abban az esetben, ha a panasz írásban, telefonon, elektronikus hírközlési szolgáltatás útján érkezik be, ezen panaszok esetében a Képzési Vezető rendelkezik hatáskörrel. Ebben az esetben a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni. A panaszt a beérkezését követően legfeljebb 30 napon belül írásban érdemben kell megválaszolni és intézkedni annak közléséről a panasztevő felé, továbbá részére a panaszról felvett, egyedi azonosító számmal ellátott jegyzőkönyvet megküldeni.

A panasz jogosságát az okával kapcsolatos körülményeket a Képzési Vezető köteles megvizsgálni, szükség esetén az érintett oktatótól vagy a panasztevőtől további információkat bekérni, és a panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

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

Amennyiben a Képzési Vezető a vizsgálat során jogszabálysértést vagy súlyos fegyelemsértést állapít meg, akkor jogosult és köteles az EMT Zrt. vezérigazgatójánál intézkedést kezdeményezni.

Panasz elutasítása esetén az intézmény az ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/felügyeleti szerveknél eljárását kezdeményezhet:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

A Panasztevő jogosult lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni panaszával, erről a panaszt elutasító tájékoztatóban kell tájékoztatni, melynek tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

III. Panaszkezelés dokumentálása

A panaszkezelések írásos dokumentumainak (jegyzőkönyv és válasz) gyűjtéséért és őrzéséért Képzési Vezető felelős.

Jegyzőkönyvet kell felvenni a szóban közölt panaszról, amennyiben a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, illetve a panaszt nem lehet haladéktalanul orvosolni, illetve az írásban, elektronikus hírközlő útján, illetve telefonon közölt panaszról.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

1. A panasz tételének időpontja, módja, helye.
2. A panasztevő neve, lakcíme.
3. A képzési program megnevezése, amelyben részt vesz.
4. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum), feltüntetve a panasztevő által átadott dokumentumokat.
5. Az oktató nyilatkozata, álláspontja, amennyiben szóbeli panasz történt.
6. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve.
7. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén egyedi azonosítószám.

A jegyzőkönyvet a panasztevő részére írásban kell megküldeni, szóbeli panasz esetén – amennyiben a panasz elhárítása azonnal nem lehetséges - egy másolati példányt részére át kell adni.

A panaszra adott írásbeli válasznak tartalmaznia kell:

1. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye.
2. Az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye.
3. Az intézkedés végrehajtásért felelős személy neve.
4. A panasztevő tájékoztatásának időpontja.
5. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma.
6. Amennyiben a panasztevő a tájékoztatással nem ért egyet, annak a lehetőségéről, hogy



H-2040 Budaörs, Muskáti u. 3.
Tel.: (+36-23)444-275
Fax: (+36-23)444-276
E-mail: emt@tanusito.hu; weboldal: www.tanusito.hu
Felnőttképző nyilvántartásba vételi száma: B/2020/000390



panaszával egyéb hatósághoz, békéltető testülethez fordulhat.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig őzi meg a Társaság, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre be kell mutatni.

A panasz elutasítása esetén panasztevőt írásban kell tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) felel meg.

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

Hatályba léptetés és közzététel:

Jelen Szabályzat 2020. szeptember 01. napjától hatályos, és visszavonásig érvényes. A mindenkori hatályos Szabályzat a www.tanusito.hu portálon elérhető, valamint a felnőttképzési tevékenységgel érintett telephelyek előterében kifüggesztésre kerül.

