



NEMZETI ADÓ- ÉS VÁMHIVATAL
Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete

Felnőttképző nyilvántartási szám: B/2021/001155

**A Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézetének az
ÁBPE- továbbképzések keretében működtetett információs és ügyfélszolgálati
rendszere, valamint a képzési tevékenységet érintő panaszok kezelésének rendje**

1 Bevezető rész

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete (továbbiakban: Intézet) az ÁBPE továbbképzésekhez kötődően, az általa meghirdetett képzések és szolgáltatások iránt érdeklődők, illetve a képzésben résztvevők igényeinek kielégítése érdekében információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszert működtet.

Az információs és ügyfélszolgálati rendszer működtetésének, a beérkezett panaszok kivizsgálásának, illetve a panaszok okainak megszüntetése érdekében kezdeményezett intézkedések megtételének, a panasztevők tájékoztatásának, valamint a panaszkezelési nyilvántartás vezetésének rendjét e függelék tartalmazza.

Az ÁBPE- továbbképzések esetén a vizsga lebonyolításával, a feladatsor tartalmával és javításával kapcsolatos panaszok kezelésére vonatkozó szabályokat az ÁBPE- továbbképzések vizsgarendjének szabályozásáról szóló külön Szabályzat tartalmazza.

2 Rendelkező rész

2.1 Értelmező rendelkezések

- 2.1.1 Érintett Főosztály: az Intézet Képzésszervezési és Koordinációs Főosztálya (a továbbiakban: KKF) foglalkozik az ÁBPE- továbbképzések kapcsán felmerülő panaszokkal, azok kivizsgálásával.
- 2.1.2 Panasz: az Intézet által szervezett ÁBPE- továbbképzésekkel, a kapcsolódó szolgáltatással összefüggő bejelentés, reklamáció, amely fakadhat többek között a képzés nem szerződészerű teljesítéséből, a képzés, illetve a kapcsolódó szolgáltatás nem megfelelő minőségéből, továbbá a nem szakszerű, pontos tájékoztatásból.

2.2 Az információs és ügyfélszolgálati rendszer működtetése

- 2.2.1 A KKF információs és ügyfélszolgálati tevékenység keretében biztosítja a személyesen, telefonon, illetve elektronikus formában történő megkeresés lehetőségét, illetve a megfelelő kapcsolattartást. Továbbá az Intézet az internetes honlapján elhelyezett tájékoztató anyagokkal segíti a képzésben résztvevő tájékozódását.
- 2.2.2 Az információs és ügyfélszolgálati tevékenységet végző munkatársak elérhetőségét és az ügyfélfogadás rendjét az 1. melléklet tartalmazza.

2.2.3 Az ügyfélszolgálat az érdeklődők igényeinek megfelelő információt nyújt a képzési és szolgáltatási tevékenységekről, az azokon történő részvétel és a vizsga feltételeiről, a tanfolyamok időpontjairól, a programba való bekapcsolódás feltételeiről, az előzetesen megszerzett tudás beszámításának lehetőségéről, a képzés finanszírozási feltételeiről, a panaszkezelés menetéről, valamint a képzéssel kapcsolatos egyéb információkról.

2.3 A panaszkezelés rendjére vonatkozó általános szabályok

2.3.1 A panasz írásban – levélben, elektronikus úton –, vagy az ügyfélfogadás rendje szerinti időpontokban, szóban – személyesen, vagy telefonon – tehető a panaszra okot adó körülmény észlelését követő 8 naptári napon belül.

2.3.2 A panasz postai úton az Intézet 1525 Budapest, Pf. 50. postafiókcímre küldhető meg.

2.3.3 A panasz elektronikus formában az abpe.szervezes@nav.gov.hu központi e-mail címre, vagy a kurzus kapcsolattartójának e-mail címére is eljuttatható. (A kapcsolattartó elérhetősége a <https://abpe.nav.gov.hu> honlap Navigáció/ADATLAP/Tanfolyamok menüpontban megtekinthető.)

2.3.4 Írásban tett panasz esetén a 2. melléklet szerinti Panaszkezelési jegyzőkönyvet egy példányban kell kiállítani, amelyhez csatolni kell a panaszos írásban (levél, kinyomtatott e-mail) benyújtott panaszát.

2.3.5 A személyes előadás útján, vagy telefonon tett panasz megállapításait a panaszfelvevő írásban rögzíti a Panaszkezelési jegyzőkönyvben. Személyes előadás útján tett panasz esetén a Panaszkezelési jegyzőkönyvet két példányban kell kiállítani, amelyből egy példányt a panaszos részére átadásra kerül.

2.3.6 A panasz jegyzőkönyvezése nem tagadható meg akkor sem, ha a bejelentő a személyazonosságát nem kívánja igazolni. Ennek tényét azonban a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

2.4 Panaszkezelés folyamata

2.4.1 Az írásban (postai úton vagy e-mailen) beérkezett, illetve a szóban tett panaszt haladéktalanul el kell juttatni a KKF főosztályvezetőjéhez, akinek irányításával megkezdődik a panasz kivizsgálása.

2.4.2 A főosztályvezető a panasszal érintett Hatósági Jellegű és Kötelező Szakmai Képzésszervezési Osztály (továbbiakban: HJKSZKO) vezetője, a témáért felelős kapcsolattartó, illetve szükség esetén a panaszos és egyéb érintettek meghallgatásával kivizsgálja a panasz okait. A kivizsgálás eredményét a 3. melléklet szerinti „Jelentés a panasz kivizsgálásáról” (a továbbiakban: Jelentés) megnevezésű dokumentumban rögzíti. Jogos panasz esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedést kezdeményez, egyéb esetben a panaszt elutasítja.

2.4.3 A főosztályvezető a panasz beérkezését követő 15 napon belül írásban, a Jelentés megküldésével tájékoztatja a panasztevőt a panasz kezeléséről, illetve a megtett intézkedésről, egyidejűleg a Jelentést továbbítja az Intézet képzési igazgatóhelyettesének.

2.4.4 Amennyiben a panaszos nem fogadja el a panasz elutasítását vagy a panaszának orvoslására hozott intézkedést, azzal szemben kifogással élhet. A kifogást a Jelentés kézhezvételétől számított 8 naptári napon belül az Intézet képzési igazgatóhelyettese felé írásban kell benyújtani.

2.4.5 A panasz kivizsgálására az Intézet képzési igazgatóhelyettese a kifogás beérkezését követő 21 napon belül rendkívüli ülést hív össze a KKF főosztályvezetője, a HJKSZKO osztályvezetője és szükség esetén a panaszos, valamint további érintettek részvételével. Az ülésről a HJKSZKO osztályvezetője Jegyzőkönyvet készít.

2.4.6 Az ülést követő 15 napon belül az Intézet képzési igazgatóhelyettese írásban tájékoztatja a panaszost az általa lefolytatott vizsgálat eredményéről.

2.5 A panaszok nyilvántartása

2.5.1 A panaszokról Panaszkezelési nyilvántartást kell vezetni, mely a következő adatokat tartalmazza:

- a panasztétel időpontját;
- a panasztevő nevét;
- a képzés intézményi azonosítóját vagy a szolgáltatás megnevezését;
- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum iktatószáma, rövid kivonata);
- a panaszt fogadó személy nevét, munkakörét;
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét;
- a megtett intézkedést;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét;
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját, a Jelentés iktatószámát;
- ha a panasztevő a Jelentésben foglaltakat nem fogadja el, a lefolytatott vizsgálat adatait.

2.5.2 A Panaszkezelési nyilvántartást a HJKSZKO elektronikus formában vezeti.

Az információs és ügyfélszolgálati tevékenységet végző munkatársak

Az ügyfélszolgálati tevékenység biztosított:

1. személyesen;
2. telefonon;
3. elektronikus levelezés útján;
4. az ÁBPE MKK honlapon (<https://abpe.nav.gov.hu>)

Ügyfélszolgálat			
Ssz.	Elérhetőség	ÁBPE- továbbképzések tekintetében	
1.	Személyes elérhetőség	ÁBPE képzési helyszíneken (https://abpe.nav.gov.hu honlapon Felső menüsor/Képzési helyszínek menüpontban rögzített címeken)	
2.	Telefonszám	Békefi Éva	06-1-412-7723
		Kovács Vilmos Gergő	06-1-412-7736
		Sebestyén Szilvia	06-1-412-7738
		Szabó Viktória	06-1-412-7737
3.	Elektronikus levelezési cím	ÁBPE központi e-mail cím	abpe.szervezes@nav.gov.hu
		Békefi Éva	bekefi.eva@nav.gov.hu
		Kovács Vilmos Gergő	kovacs.vilmos_gergo@nav.gov.hu
		Sebestyén Szilvia	sebestyen.szilvia@nav.gov.hu
		Szabó Viktória	szabo.viktoria@nav.gov.hu
4.	Weblap címe	https://abpe.nav.gov.hu	
5.	Ügyfélszolgálati idő	Hétfő - Csütörtök	9 ⁰⁰ – 15 ⁰⁰
		Péntek	9 ⁰⁰ – 12 ⁰⁰

Panaszkezelési jegyzőkönyv

Iktatószám:

A panasztevő			
Neve:			
:			
:			
:			
E-mail címe:			
Telefonszáma:			
Képzésének intézményi azonosítója:			
Beérkezésének módja: személyesen telefonon <u>levélben, e-mailben</u>			
A panaszfelvevő munkatárs			
Neve:			
Munkaköre:			
A panasszal érintett munkatárs/ oktató/ szervezeti egység:			

A panasz tárgya:

Az Intézet a Panaszkezelési jegyzőkönyvet (az abban foglaltakat és a panasztevő személyét) bizalmasan kezeli.

A panasz tételének helye, időpontja:

.....

panasztevő aláírása

(személyes panasztétel esetén)

.....

panaszfelvevő aláírása

Melléklet: panaszos levél (Levélben vagy e-mailben érkezett panasz esetén.)

Szóbeli panasz esetében jelen jegyzőkönyv két példányban készül. (Az első példány a panasztevőé).

Jelentés a panasz kivizsgálásáról

Kivizsgálásért felelős vezető (Képzésszervezési és Koordinációs Főosztály főosztályvezetője):
A panasz helyszíni kivizsgálására sor került-e: <input type="checkbox"/> Igen* <input type="checkbox"/> Nem Történt-e intézkedés: <input type="checkbox"/> Igen** <input type="checkbox"/> Nem
*A panasz helyszíni kivizsgálása során történt intézkedés leírása:
**A panasz helyszíni kivizsgálása során történt intézkedés eredménye:
A panasz kivizsgálásának eredménye:
Intézkedés szükséges: <input type="checkbox"/> Igen <input type="checkbox"/> Nem
Intézkedés elrendelésének időpontja:
Az elrendelt intézkedés végrehajtásáért felelős munkatárs:

Panaszra tett intézkedés leírása:
--

.....
főosztályvezető
Képzésszervezési és Koordinációs
Főosztály