



Az Információs Társadalomért Alapítvány

Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzata

Az Információs Társadalomért Alapítvány (a továbbiakban: **ITA**) – mint a 2013. évi LXXVII. törvény szerinti engedéllyel rendelkező felnőttképzési intézmény (engedélyszám: **E-000567/2014**) - 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, az ITA felnőttképzési tevékenységével foglalkozó munkatársa számára kötelező érvényű.

I. Információk elérhetősége (ügyfélszolgálat)

Az ITA a felnőttképzési tevékenysége során az alábbi elérhetőségeken biztosítja a pontos és naprakész információk elérését:

- Internetes honlap Társaságunk felnőttképzési szolgáltatásairól az ITA által működtetett honlapon, a <http://infota.org/szolgáltatások/oktatas/> 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 (a szolgáltatás jellegétől függően): képzés megnevezése, időtartalma, időpontja, képzési napok, helyszíne, képzés megkezdésének feltételei, képzés elvégzésével megszerezhető minősítés, csoportlétszám, díja (tartalma). A honlapon online érdeklődésre, jelentkezésre is lehetőség van, mely előre programozott formanyomtatvány kitöltésével történik. Az online jelentkezés elküldésével a program automatikus visszaigazolást küld a jelentkezés adataival. Ezt követően az illetékes oktatásszervező további információkat küldhet, elsődlegesen a jelentkezésben megadott email címre.
- E-mail: A felnőttképzési szolgáltatásokról elektronikus levélben is lehet érdeklődni. Az ITA az ilyen jellegű megkereséseket elsősorban az oktatas@infota.org hivatalos e-mail címen várja. Az illetékes oktatásszervező vagy a felnőttképzésért felelős vezető a megkeresésre haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül válaszol. Folyamatos vagy rendszeres kapcsolat esetén az oktatásszervező a névre szóló egyedi e-mail címét is használhatja.
- Telefon: Felnőttképzési szolgáltatásokról telefonon is kérhető felvilágosítás, az alább megadott munkaidőben:
 - Hétfő 8:30 – 15:30
 - Kedd 8:30 – 15:30
 - Szerda 8:30 – 15:30
 - Csütörtök 8:30 – 15:30



o Péntek 8:30 – 12:30

Az alábbi telefonszámokon érhető el az illetékes ügyintéző: +3612791510

- Postai küldemény, levél Nagyobb mennyiségű iratküldés esetén, vagy amennyiben egyéb kapcsolat-felvételi kísérlet eredménytelen volt, akkor az ITA postacímére küldhető küldemény.
A postacím a következő: 1507 Budapest, Pf. 213
- Személyes ügyintézés vagy iratleadás (személyes ügyfélszolgálat) Tájékoztatás, információkérés vagy iratleadás személyesen is történhet az ügyfélszolgálati irodán az illetékes oktatásszervezőnél az ITA telephelyén (1116 Budapest, Sopron út 64.), előre (telefonon vagy e-mailen) egyeztetett időpontban, a fentebb megadott munkaidőben (vagy rendkívüli esetben azon kívül is, előzetes egyeztetés szerint). Az illetékes ügyintézőhöz a bejáratnál lévő recepciós irányítja az ügyfelet. A 0-24 órás portaszolgálatnál non-stop lehetőség van iratleadásra, névre szóló zárt borítékban. Az ilyen iratleadásról az illetékes oktatásszervezőt közvetlenül telefonon vagy e-mailen, előzetesen vagy utólag értesíteni kell. Ennek hiányában az irat haladéktalan megérkezéséért és feldolgozásáért az ITA nem vállalja a felelősséget. Rendkívüli esetben – az illetékes oktatásszervezővel történt megbeszélést követően – lehetőség van az ITA székhelyén (3937 Komlóska, Szalka köz 1.) is iratleadásra.

II. Panaszkezelés

Az ITA felnőttképzési tevékenységében kiemelten fontos az ügyfelek (érdeklődők, jelentkezők, résztvevők, partnerek, stb.) elégedettsége, panaszai vagy véleményük meghallgatása, figyelembe vétele. 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 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 (panaszkezelési fokokat lásd lentebb).

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

A szóbeli panasztételt ügyfélszolgálati és képzési időben, az írásbelit ugyanekkor, illetve postán vagy elektronikus úton 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 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 az igazgatónak további ügyintézésre eljuttatni (lásd: Panaszkezelés 2. és 3. fokon).

- Panaszkezelés 2. 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. Ugyanezen eljárásrend alkalmazandó abban az esetben, ha a panasz írásban érkezik be, és a panasz kezelésében az oktatásszervező az illetékes. A 2. fokú panaszkezelésről az oktatásszervező írásban tájékoztatja a Felnőttképzési szakmai vezetőt.
- Panaszkezelés 3. 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 Felnőttképzési szakmai vezető hatáskörébe kerül. A panaszt az Felnőttképzési szakmai vezetőnek írásban az illetékes oktatásszervező, vagy közvetlenül a panasztevő továbbítja. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket a Felnőttképzési 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 Felnőttképzési 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 Felnőttképzési szakmai vezető a vizsgálat során jogszabálysértést vagy súlyos fegyelemsértést állapít meg, akkor jogosult és köteles az ITA Kuratóriumánál, illetve az ITA Felügyelő Bizottságánál intézkedést kezdeményezni. Amennyiben a panaszkezelés eredményével a panasztevő nincs megelégedve, akkor megilleti a mindenkor hatályos jogorvoslati lehetőség.

III. Panaszkezelés dokumentálása

A panaszkezelések írásos dokumentumainak gyűjtéséért és őrzéséért a Felnőttképzési szakmai vezető felelős. A Felnőttképzési szakmai vezető a 3. fokú panaszkezelésekről – és döntése szerint a 2. fokú panaszkezelésekről Jegyzőkönyvet köteles vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja.
2. A panasztevő neve.
3. A képzési program megnevezése, amelyben részt vesz.




4. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum).
5. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása .
6. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye.
7. Az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye.
8. Az intézkedés végrehajtásért felelős személy neve.
9. A panasztevő tájékoztatásának időpontja.
10. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma.
11. Információ arról, hogy a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában indoklás arról, hogy az intézkedést miért nem fogadja el.
12. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

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

IV. Hatályba léptetés és közzététel

Jelen Szabályzat 2014. augusztus 11-től hatályos, és visszavonásig érvényes.
Budapest, 2014. augusztus 11.


.....
Információs Társadalomért Alapítvány
Nyilvántartási szám
Fővárosi Bíróság
ALAPÍTVÁNY