

**A Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete
Főigazgatója által kiadott**

9/2011/65. szabályzat

**A Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézetének
felnőttképzési tevékenysége keretében működtetett információs és ügyfélszolgálati
rendszeréről, valamint a felnőttképzési tevékenységet érintő panaszok kezelésének
rendjéről**

1. Bevezető rész

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete (továbbiakban: Intézet) az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló 24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet 2. § (f) bekezdése értelmében felnőttképzési tevékenységéhez kötődően, az általa meghirdetett képzések és szolgáltatások iránt érdeklődők, illetve a képzésben résztvevők (továbbiakban: partnerek) 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 jelen Szabályzat tartalmazza.

ÁBPE továbbképzések esetén a vizsga lebonyolításával, a vizsgafeladatsor 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 Iskola: az Intézet Adóügyi vagy Pénzügyőri Iskolája, attól függően, hogy a panaszra okot adó körülmény mely Iskola képzése kapcsán merült fel.
- 2.1.2. Panasz: az Intézet felnőttképzési tevékenységével vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos 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. Az információs és ügyfélszolgálati tevékenység biztosítja az Intézet partnerei részére a személyesen, telefonon illetve elektronikus formában történő megkeresés, elérhetőség lehetőségét, illetve a megfelelő kapcsolattartást.

Az Intézet nyomtatott, valamint az Intranetes és Internetes honlapján elhelyezett tájékoztató anyagokkal és szóbeli tájékoztatással segíti partnerei tájékozódását.

- 2.2.2. Az információs és ügyfélszolgálati tevékenységet végző munkatársak elérhetőségét és az ügyfélfogadás rendjét az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 2.2.3. Az ügyfélszolgálat az érdeklődők igényeinek megfelelő információt nyújt a képzési és szolgáltatási tevékenységekről, az azokon történő részvétel, vizsga feltételeiről, a tanfolyamok időpontjairól, az előzetesen megszerzett tudás beszámításának lehetőségéről, a képzés finanszírozási feltételeiről, a panaszkezelés menetéről, valamint a képzéssel kapcsolatos egyéb információkról.
- 2.2.4. A hivatásos állomány szakmai alapképzései (előképző, alapfokú szaktanfolyam, középfokú szaktanfolyam) esetén a folyamatban levő képzések résztvevőivel a fentiekben túl az osztályfőnökök tartják a közvetlen kapcsolatot.

2.3. A panaszok kezelésére vonatkozó általános szabályok

- 2.3.1. A panasz írásban – levélben, telefaxon, elektronikus úton –, vagy az ügyfélfogadás rendje szerinti időpontokban, szóban – személyesen, vagy telefonon – tehető a panaszra okot adó körülmény észlelését követő 8 napon belül.
- 2.3.2. A hivatásos állomány szakmai alapképzése esetén a résztvevő a képzési csoport/osztály képviselője (osztálybizalmi) útján is tehet panaszt.
- 2.3.3. Panaszt írásban, postai úton (a NAV KEKI 1108 Budapest, Harmat utca 202. központi címére, vagy 1475 Budapest, Pf. 44. postacímére) vagy elektronikus formában az Intézet központi e-mail címére (vpi@nav.gov.hu) lehet tenni.

ÁBPE-továbbképzés esetén a résztvevői panasz elektronikus formában az abpe.szervezes@nav.gov.hu címre, illetve a kurzusadminisztrátor az abpe.hu honlap ADATLAP menüben megadott e-mail címére is eljuttatható.

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

- 2.3.4. A személyes előadás útján, vagy telefonon tett panasz megállapításait a panaszfelvevőnek mindenkor írásban kell rögzítenie a Panaszkezelési jegyzőkönyvben (2. sz. melléklet) és a továbbiakban az írásban tett panasszal azonos módon kell kezelni.

Személyes előadás útján tett panasz esetén a Panaszkezelési jegyzőkönyvet két példányban kell kiállítani, amelyből egy példányt a panaszos részére át kell adni.

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

2.4. Panaszkezelés első fokon

- 2.4.1. A beérkezett panaszt haladéktalanul el kell juttatni a panasszal érintett Iskola főosztályvezetőjéhez, akinek irányításával megkezdődik a panasz kivizsgálása.
- 2.4.2. Az érintett Iskola főosztályvezetője, a panasszal érintett osztály/szakosztály vezetője, a témáért felelős munkatárs, illetve szükség esetén a panaszos és egyéb érintettek meghallgatásával a panasz okait kivizsgálja, feltárja, megállapítja a felelősöket. Jogos panasz esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedést kezdeményez.

- 2.4.3. A panasz kezeléséről, illetve a megtett intézkedésről az érintett Iskola főosztályvezetője írásban tájékoztatja a panasztevőt a panasz beérkezését követő 21 napon belül, és egyidejűleg a megtett intézkedésekről tájékoztatja a képzési főigazgató-helyettest, valamint a Módszertani és Koordinációs Osztály vezetőjét.

2.5. Panaszkezelés másodfokon

- 2.5.1. Amennyiben a panaszos nem fogadja el a panaszának orvoslására hozott intézkedést, azzal szemben kifogással élhet. A kifogást a panasz elutasításáról, illetve a panasz orvoslására hozott intézkedésről szóló tájékoztatás kézhezvételétől számított 8 napon belül az Intézet képzési főigazgató-helyettese felé írásban kell benyújtani.
- 2.5.2. A NAV KEKI Képzési főigazgató-helyettese a kifogás beérkezését követő 21 napon belül rendkívüli ülést hív össze a panasszal érintett Iskola főosztályvezetője, a Módszertani és Koordinációs Osztály vezetője, a panasszal érintett osztály/szakosztály vezetője, és szükség esetén a panaszos és egyéb érintettek részvételével a panasz másodfokú kivizsgálására, melyről a Módszertani és Koordinációs Osztály vezetője jegyzőkönyvet készít.
- 2.5.3. Az ülést követő 15 napon belül az Intézet képzési főigazgató-helyettese írásban értesíti a panaszost a másodfokú vizsgálat eredményéről.

2.6. A panaszok nyilvántartása:

- 2.6.1. A panaszokról Panaszkezelési nyilvántartást (3. sz. melléklet) kell vezetni, mely a következő adatokat tartalmazza:
- a) a panasz tételének időpontja,
 - b) a panasztevő neve, TASZ száma, hivatásos állomány tagja esetében: rendfokozata, nyilvántartási száma,
 - c) a képzés intézményi azonosítója, szolgáltatás megnevezése,
 - d) a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum iktatószáma, rövid kivonata),
 - e) a panaszt fogadó személy neve, beosztása,
 - f) a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,
 - g) az esetleg szükséges intézkedés megnevezése,
 - h) az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
 - i) a panasztevő tájékoztatásának időpontja, a tájékoztatás iktatószáma,
 - j) ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a lefolytatott másodfokú eljárás adatai.
- 2.6.2. A panaszkezelési nyilvántartást a Módszertani és Koordinációs Osztály elektronikus formában vezeti.

3. Záró rész

3.1. Jelen Szabályzat az aláírást követő naptól visszavonásig érvényes.

3.2. A Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a Vám- és Pénzügyőri Iskola Panaszkezelési szabályzatáról szóló 1022/2010. (VIII. 31.) sz. VPI Utasítás.

4. Melléletek

1. sz. melléklet	Ügyfélfogadás rendje
2. sz. melléklet	Panaszkezelési jegyzőkönyv
3. sz. melléklet	Panaszkezelési nyilvántartás

Budapest, 2011. augusztus 31.

Dr. Gál Veronika pénzügyőr alezredes
főigazgató