



**Magyar Könyvvizsgálói Kamara
Oktatási Központ Kft.**

1063 Budapest,
Szinyei Merse utca 8.
Tel.: +36 1 479 9900
Fax: +36 1 479 9901
info@mkvkok.hu
www.szamviteloktatas.hu

INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

MÓDOSÍTÁSOKKAL EGYSÉGES SZERKEZETBEN

2023.

Budapest • Debrecen • Szeged • Szombathely • Veszprém

Felnőttképzési nyilvántartásba vételi szám: B/2020/000793; E/2020/000026.

A Magyar Könyvvizsgálói Kamara Oktatási Központ Kft. (a továbbiakban: Társaság) a felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódó információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési feladataival összefüggésben az alábbi szabályokat határozza meg.

I. Az Ügyfélszolgálat működése (információk elérése)

A Társaság a naprakész és pontos információinak elérhetőségét az alábbiak szerint biztosítja

1.) Személyes ügyintézés – személyes ügyfélszolgálat keretében

A szolgáltatásokkal kapcsolatos információ- és tájékoztatáskérés, iratleadás személyesen is elérhető a Társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton a budapesti helyszíni képzésekkel, tanfolyamokkal, rendezvényekkel összefüggésben, a 1063 Budapest, Szinyei Merse Pál utca 8. szám alatti irodában. A vidéki helyszíneken megvalósuló programokkal kapcsolatosan az adott szolgáltatást nyújtó regionális igazgatóságokon működő ügyfélszolgálatokon is lehetőség van személyes ügyintézésre. A regionális igazgatóságok a következő címeken lelhetőek fel:

Észak-alföldi Regionális Igazgatóság

- 4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép. 1/108. iroda.

Dél-alföldi Regionális Igazgatóság

- 6722 Szeged, Kossuth sugárút 17.

Közép-dunántúli Regionális Igazgatóság

- 8200 Veszprém, Nap utca 3. fszt. 4.

Nyugat-dunántúli Regionális Igazgatóság

- 9700 Szombathely, Jókai u. 14. fsz. 121.

A személyes ügyintézésre hétfőtől csütörtökig 8:00-tól 16:30-ig, illetve pénteken 8:00-tól 14:00 óráig van lehetőség, az illetékes oktatásszervezőnél, rendezvényszervezőnél munkaidőben, illetve ezen időpontokon kívül személyes egyeztetés alapján. Lehetőség szerint célszerű előzetesen telefonon vagy e-mailen időpontot egyeztetni.

A vidéki irodákon munkanapokon 9:00 és 14:00 óra között van lehetőség személyes ügyintézésre.

2.) Telefonon és elektronikus levélben

A Társaság szolgáltatásairól telefonon is kérhető felvilágosítás az 1-es pontban megadott munkaidőben.

A Társaság telefonon a 06/1-479-9900 számon ügyfélközpontot működtet, amelynek menüpontjai a következők:

- Szakkönyvek, szoftverek 1-es gomb
- Kreditpontos továbbképzések, rendezvények 2-es gomb
- Tanfolyamok, vizsgák 3-as gomb
 - Adótanácsadó, okleveles adószakértő és könyvvizsgáló asszisztens képzés 1-es gomb
 - Államháztartási mérlegképes könyvelő, TB és Bérügyintéző képzés 2-es gomb
 - Vállalkozási mérlegképes könyvelő képzés 3-as gomb
 - IFRS mérlegképes könyvelő képzés, felmentési eljárások 4-es gomb
 - Okleveles könyvvizsgáló képzés 5-ös gomb
- Kezelő kapcsolása 0-ás gomb

A Társaság szolgáltatásaival kapcsolatosan e-mailben is küldhető megkeresés az info@mkvkok.hu, valamint a regionális igazgatóságok fentiekben felsorolt elektronikus címekre, illetve az adott

képzésért, rendezvényért felelős kolléga közvetlen e-mail címére is. Az adott képzésért felelős oktatószervező, illetve rendezvényért felelős rendezvényszervező a megkeresésre haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül válaszol.

A regionális igazgatóságok a következő telefon- illetve faxszámokon, valamint elektronikus címen érhetőek el:

Dél-alföldi Regionális Igazgatóság (Szeged)

tel: 06/ 62-542-500

e-mail cím: szeged@mkvkok.hu

Észak-alföldi Regionális Igazgatóság (Debrecen)

tel: 06/30-371-5434, 06/30-726-0545

e-mail cím: debrecen@mkvkok.hu

Közép-dunántúli Regionális Igazgatóság (Veszprém)

tel: 06/ 88-580-070

e-mail cím: veszprem@mkvkok.hu

Nyugat-dunántúli Regionális Igazgatóság (Szombathely)

tel: 06/94-785-240, 06/30-821-0119

e-mail cím: szombathely@mkvkok.hu

3.) Internetes felületen keresztül

A Társaság szolgáltatásai a www.szamviteloktatas.hu, illetve az www.mkvkok.hu weblapon érhetőek el. A honlapok a nap 24 órájában áll az érdeklődők rendelkezésére, a karbantartás miatti esetleges leállítását kivéve.

Az érdeklődők szolgáltatásainkról minden információt – naprakészen – megtalálhatnak a honlapon. A szolgáltatások jellegétől függően itt szerepelnek képzések, továbbképzések, rendezvények, azok időpontjai, tervezett indulási időpontjai, helyszínei, díjai és a jelentkezés módja, valamint hírek és egyéb szakmai információk.

A honlapon keresztül online jelentkezésre is van lehetőség.

A képzésben résztvevők felnőttképzési tevékenységének támogatására ún. Hallgatói Információs Portált is működtet a Társaság, amely a képzésben résztvevők regisztrációját követően a honlapon keresztül érhető el. A hallgatói portálon a regisztrált, képzésben résztvevő hasznos információkhoz juthat. A portálra kerülnek feltöltésre a képzésben résztvevő érintett képzéssel kapcsolatos vizsgajelentkezései, eredményei, valamint a tanfolyami segédanyagok is.

Ezen kívül a Társaság Kredit Klubot működtet honlapján. A Kredit Klubba a 45/2017. (XII. 22.) NGM rendelet alapján kibocsátott adótanácsadói/adószakértői/okleveles adószakértői igazolvánnyal rendelkezők, a 93/2002 (V.5) Kormányrendelet alapján szakmai továbbképzésre kötelezettek, illetve a kamarai tag könyvvizsgálók kérhetik felvételüket. Minden Kredit Klub tag saját internetes felhasználói felületet kap, ahol egyszerűen követheti a továbbképzési időszak alatt az MKVKOK Kft.-nél vagy akár más – általa a rendszerben rögzített – felnőttképző intézménynél összegyűjtött kreditpontjait.

Szükség esetén a továbbképzési időszak vége előtt a Társaság figyelmeztetést küld a klubtagoknak a kötelezettség határidőben történő teljesítése érdekében.

II. Panaszügyek kezelése

Panasz: A képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos bejelentés, reklamáció, amely a képzés nem szerződés szerű ütemezése, teljesítése, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minősége, továbbá a nem szakszerű, nem pontos tájékoztatás okán merül fel. A panasz névvel és címmel ellátott, konkrét esetre vonatkozó észrevétel, beadvány, amelyet a <https://minosites.hu/urlap/?code=i1x9xuro38cr86i284igf> közvetlen linken keresztül érhet el.

A Társaság törekszik arra, hogy ügyfelei (érdeklődők, jelentkezők, képzésben résztvevők, partnerek) a nyújtott szolgáltatásokat megelégedéssel vegyék igénybe. Kiemelten fontos ezért, az ügyfelek véleményeinek meghallgatása és észrevételeik figyelembe vétele. A Társaság minden megkeresés, panasz esetén a közös megegyezésre törekszik.

A panaszkezelési rendszer biztosítja, hogy a beérkező pozitív és negatív visszajelzéseket a Társaság egyaránt felhasználhassa és a szolgáltatás minősége színvonalát ezáltal javítsa, emelje.

Az ügyfelek írásban, telefonon, elektronikusan és személyesen fordulhatnak panasszal a Társasághoz.

Panaszfelvevő

- szakképzési/továbbképzési csoportvezető,
- ügyfélszolgálati/ügyfélkapcsolati munkatárs,
- az adott képzésért, továbbképzésért felelős oktatás-, vagy rendezvényszervező.

Panasz felvétele

- szóban telefonon vagy személyesen,
- írásban <https://minosites.hu/urlap/?code=i1x9xuro38cr86i284igf> közvetlen linken keresztül.

Panasz dokumentálása

- Szóbeli és azonnal rendezett panaszokról nem szükséges jegyzőkönyvet vezetni.
- Amennyiben a panasz kezelése azonnal nem oldható meg, vagy ha a panasz írásban érkezik, akkor panaszfelvételi űrlapot kell kitölteni.

A személyesen bejelentett, illetve telefonon közölt szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és igyekszik orvosolni azt. Amennyiben az ügyfél az orvoslás módjával nem ért egyet, vagy a panasz nem kezelhető azonnal, akkor a panaszról panaszfelvételi űrlapot kell kitölteni, amelynek egy példányát az ügyfélnek át kell adni, illetve meg kell küldeni.

Mind a szóbeli, mind az írásban (elektronikusan) jelzett panasszal kapcsolatos állásfoglalást, intézkedést indokolással ellátva írásba kell foglalni, és a panasz beérkezését követő hét napon belül megküldeni a panasztevőnek/ügyfélnek.

Amennyiben pénzügyi elszámolással kapcsolatos vita merül fel, úgy a kapcsolódó iratra a pénzügyi csoportvezető véleményét is rá kell vezetni, avagy csatolni kell azt.

A panaszkezelési eljárás folyamata a panasz tárgyától és súlyosságától függ. A panasz jogosságát első szinten az oktatásszervező, a rendezvényszervező és/vagy az szakképzési vagy továbbképzési csoportvezető bírálja el és teszi meg a szükséges intézkedést. Amennyiben a panasz tárgya meghaladja a fentiek kompetenciáját, az elbírálás az oktatási igazgató, illetve az ügyvezető hatáskörébe kerül, akik a probléma jellegére tekintettel saját felelősségük mellett a Társaság valamelyik munkatársát kérhetik fel a probléma megfelelő kezelésére.

Az elfogadott panaszokról nyilvántartást kell vezetni a „panaszfelvételi űrlapot” formanyomtatvány kitöltésével. A panaszok nyilvántartása a minőségirányítási feladatokat ellátó munkatárs feladata.

III. Záró rendelkezések

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi dolgozójára. Jelen szabályzat 2023. január 2-án lép hatályba, és ezzel egyidejűleg hatályát veszti valamennyi vonatkozó más belső utasítás.

A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni valamennyi dolgozó számára és elérhetővé kell tenni az ügyfélszolgálatokon, valamint a Társaság honlapján, hogy az valamennyi ügyfél számára megismerhető legyen.

Budapest, 2023. január 2.

dr. Lakrovits Elvira
ügyvezető