



**SOPRON MEGYEI JOGÚ VÁROSI
KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA**

1850

H-9400 Sopron, Deák tér 14.

Tel.: +36 99/ 523 570 Fax.: +36 99/ 523 572

E-mail: titkarsag@sopronikamara.hu www.sopronikamara.hu

INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI RENDSZER

1. Az intézmény ügyfélszolgálati és tájékoztatási rendje

A Sopron Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara munkatársai az érdeklődők részére pontos információt adnak a képzésekkel kapcsolatban:

- aktuális képzési lehetőségekről,
- képzési helyszíneinkről,
- képzések időtartamáról,
- képzések tervezett indulási időpontjáról, várható befejezéséről,
- részvétel feltételeiről,
- képzési költségekről.

Az érdeklődőket regisztráljuk – ami kötelezettséggel nem jár részükről – és írásban értesítjük őket a képzés kezdete előtt.

Amennyiben az érdeklődőnek speciális igényei, illetve egyedi kérései vannak, a szakmai vezetőhöz fordulhat.

Ügyfélszolgálatunk mind telefonon, mind személyesen elérhető, felkereshető. Partnereinknek e-mailen is lehetősége nyílik kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 3 munkanapon belül válaszolunk.

Tájékoztató anyagainkat, hirdetéseinket az ügyfelek kamaránk honlapján, a www.svkik.hu oldalon megtalálhatják.

A felnőttképzési államigazgatási szervnél (Pest Megyei Kormányhivatal) nyilvántartásában szereplő

Nyilvántartási számunk: E/2021/000105

Engedély számunk: B/2021/000723

Közvetlen elérhetőséget az alábbi ügyfélfogadási rend szerint biztosítunk a képzések iránt érdeklődők, illetve a képzések résztvevői számára.

Elérhetőségeink:

Cím: 9400 Sopron, Deák tér 14.
Telefon: 06 99 523 570
Fax: 06 99 523 572
Email: titkarsag@sopronikamara.hu
Web: svkik.hu

Személyes ügyfél-fogadási idő:

Hétfő: 8-15

Kedd: 8-15

Szerda: 8-15

Csütörtök: 8-15

Péntek: 8-12

Szombat: nincs ügyfélfogadás

Vasárnap: nincs ügyfélfogadás

Az ügyfélszolgálat ezen időtartamban biztosítja, hogy a felnőttképzési lehetőségek iránt érdeklődők az igényeiknek megfelelő információkhoz hozzájussanak.

Panaszkezelési rendszer bemutatása:

A panaszkezelési rendszer célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretébe és szabályok szerint kezeljük.

Ügyfeleink a panaszukat írásban közölhetik intézményünkkel, a képzésszervezőhöz érkező személyes panaszt írásban kell rögzíteni a rendelkezésre bocsátott Panaszbejelentő lapon. A beérkező panaszokra, jellegüktől függően lehetőleg azonnal, de legkésőbb 30 napon belül írásban kell válaszolni.

A képzésekkel összefüggésben a képzések ideje alatt keletkező szóbeli panaszt az oktatónak, képzésszervezőnek lehetőség szerint azonnal és helyben meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, abban az esetben a panaszt a Panaszbejelentő lapon rögzíteni kell, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni.

A Panaszbejelentő lapot és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembe vételével **helyesbítő**, adott esetben **megelőző tevékenység lefolytatását** kezdeményezhető.

A panaszkezelés menete:

Szóban és írásban:

Cím: 9400 Sopron, Deák tér 14.
Telefon: 06 99 523 570
Fax: 06 99 523 572
Email: titkarsag@sopronikamara.hu
Web: svkik.hu

Személyes ügyfél-fogadási idő:
Hétfő: 8-15
Kedd: 8-15
Szerda: 8-15
Csütörtök: 8-15
Péntek: 8-12
Szombat: nincs ügyfélfogadás
Vasárnap: nincs ügyfélfogadás

Melléklet: panaszbejelentő lap

Kelt: Sopron, 2021. január 4.


Kováts Árpád
titkár