



**ÜGYFÉLFOGADÁSI REND  
ÉS  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**„Esélyt a hátrányos helyzetű embereknek” Alapítvány**

**5000 Szolnok, Tör u. 3.**

**Minőségirányítási kézikönyv 3. számú melléklet**

**2015. május 1.**

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATI REND ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az ügyfélszolgálati- és panaszkezelési folyamat célja, hogy a munka-erőpiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás, valamint a szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerülő technikai, szakmai és csoportvezetőkkel kapcsolatos panaszokat a lehető legrövidebb időn belül és a legmegfelelőbb módon kezeljük –ezekkel kapcsolatban megelőző-helyesbítő intézkedéseket tegyünk, valamint, hogy a panaszos megelégedését lehetőleg elérjük.

### 1. Érvényességi területe

Az „**Esélyt a hátrányos helyzetű embereknek**” Alapítvány teljes munkaerő-piaci szolgáltatásaiban érintett területei és valamennyi érintett munkatársa.

### 2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat a szervezet székhelyén működik, elérhető telefonon, e-mailben, levélben vagy személyesen. Az ügyfélszolgálati feladatokat az adminisztrátor látja, feladata, hogy reagáljon a levelekben feltett kérdésekre, kísérelje figyelemmel a szervezet elektronikus levelezését, és a hatáskörébe tartozó e-mailekre válaszoljon, személyes és telefonos megkeresés esetén tájékoztassa az ügyfeleket.

Az ügyfélszolgálat feladata, hogy információt nyújtson a szervezet a munka-erőpiaci szolgáltatásairól, a várható új szolgáltatásokról és reagáljon az ügyfelek észrevételeire.

A fogadó helyiségben az alábbiakat tesszük részére hozzáférhetővé:

- jelen **Ügyfélszolgálati rend és panaszkezelési szabályzat**
- **Adatvédelmi szabályzat**,
- **Általános Tájékoztatók** az alapítvány által nyújtott munkaerő piaci szolgáltatásról.

#### Ügyfélszolgálat elérhetősége:

5000 Szolnok, Csokonai u. 71.

Telefonszámai: 56/514-071

Fax: 56/514-071

E-mail címe: info@ehhea.hu

Honlapja: www.ehhea.hu

*Ügyfélfogadás helyszíne:* 5000 Szolnok, Csokonai u. 71.

*Ügyfélfogadás időpontja:* hétfőtől csütörtökig: 8.00 – 16.00 óráig,  
pénteken: 8.00 – 13.00 óráig.

*Munkaerőpiaci szolgáltatások nyújtása esetében: hétfő, szerda, péntek: 8.00-12.00  
kedd, csütörtök: 12.00-16.00*

### 3. Panaszkezelés

A gyakorlatban az olyan fogalmakat, mint *panasz, kifogás vagy reklamáció*, szinonim értelemben használják. Jelen szabályzatban a „panasz” meghatározás alatt azt értjük, ha egy vevő azon véleményét, hogy az általa elvárt teljesítményt nem kapta meg, azt a szolgáltatásnyújtóval valamilyen

úton közli. Ezen elvárás nem teljesülése miatt a vevő általában valamilyen megoldást, ellentételezést vár.

Panaszkezelés alatt értjük mindazon intézkedések tervezését, végrehajtását és ellenőrzését, amelyeket egy szervezet a panaszokkal kapcsolatban megtesz.

### **Panaszkezelés alapelvei**

Az Alapítvány által nyújtott szolgáltatás-teljesítéssel kapcsolatos reklamációk feldolgozása során két alapelv kerül betartásra:

- Az ügyfélnek a szolgáltatásteljesítéssel kapcsolatos jogos kifogásait mindenkor el kell ismerni!
- Minden ügyfél panaszt ki kell vizsgálni, a hibák okát fel kell tárni, és - amennyiben az Alapítvány felelősségi körébe tartozik - meg kell szüntetni!

### **Panaszkezelés lépései:**

- I. **Panaszfelvétel:** A hivatalos panasztételnek írásban a **panaszfelvételi adatlap**on kell megtörténnie. Panaszfelvételi adatlap az Alapítvány székhelyén személyesen, e-mailben vagy telefonon kérhető az ügyfélszolgálaton, valamint letölthető a szervezet honlapjáról is. A munka-erőpiaci szolgáltatásokon résztvevők a szolgáltatással kapcsolatos panaszukat megtehetik személyesen, faxon, és elektronikus levélben. Személyes beadás esetén a panaszlap átvételi példányát (másolatát) az ügyintéző a panaszosnak átadja, ezt a panaszossal - aláírásával - nyugtáztatja.
- II. **A panasz elbírálása:** A beérkező panaszokat a minőségirányítási munkatárs bírálja el 8 munkanapon belül, a panaszosnak írásbeli értesítést küld erről. A tett megelőző-helyesbítő intézkedésekről – amennyiben szükséges - a minőségirányítási munkatárs feljegyzést készít, melyet a **panaszfelvételi adatlap** mellé becsatol.

Amennyiben a panasz nem rendeződött a panaszos részére megfelelő módon, akkor a résztvevő a szervezet vezetőjéhez fordulhat újabb panasszal. Ezen esetben a panasznak tartalmaznia kell az előzetes panaszkezelési ügyintézés dokumentációját. A kiküldött írásbeli értesítés e kitételeket és további panasz lehetőséget tartalmazza. Ezen panaszra a válaszadási határidő 8 munkanap. Szükség esetén a szervezet vezetője a panasztevővel, a minőségirányítási munkatárssal és az esetleges további érintettekkel közösen keres megoldást a panasz orvoslására. Mivel a panaszkezelés ezen szakaszában a szervezet vezetője dönt, ezért az ő döntése véglegesnek tekinthető.

### **A panaszkezelési folyamat dokumentálása:**

A panaszkezelési folyamat gyakorlati lépéseit írásban rögzíteni kell. A dokumentumokat a panasztevő és a panaszkezelő hitelesíti.

A panaszkezelés kapcsán valamennyi, beérkező, keletkező, külső illetve belső dokumentum és feljegyzés, a **minőségirányítási munkatárs** tárolt.

A tárolt dokumentumok az alapját képezik az éves panaszkezelési beszámolóknak.

### **Keletkező feljegyzések**

- Panasz felvételi adatlap,
- Intézkedési terv.

**I. PANASZ FELVÉTELI ADATLAP**  
Az „Esélyt a hátrányos helyzetű embereknek” Alapítvány által szervezett munka-erőpiaci szolgáltatásokhoz

<b>Panasztevő neve:</b>	
<b>Lakcím:</b>	
<b>Értesítési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>E-mail cím:</b>	

<b>A munka-erőpiaci szolgáltatás megnevezése:</b>	
<b>A szolgáltatás ideje:</b>	
<b>A szolgáltatással kapcsolatos panasz leírása:</b>	

**Dátum:**

**Panasztevő:**

**Panaszfelvő:**

Személyes beadás esetén 1 db másolati példány a panasztevő példánya!

## II. A PANASZ FELDOLGOZÁSÁRA (ÜGYINTÉZÉSRE) VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK

### II/a. A panasz regisztrációjára vonatkozó információk

A panasz bejelentés időpontja: ..... év ..... hó ..... nap

Panaszt fogadó munkatárs neve: .....

A panasz bejelentés módja:

szóban       írásban,       telefonon       e-mailen vagy interneten

### II/b. A panasz feldolgozására vonatkozó információk

A panasz ügyintézője: .....

Kapcsolódó tanfolyam/vizsga szám: ...../.....

A kivizsgálás eredménye/ a feldolgozás folyamata.....

.....  
.....  
.....

### II/c. A panasz megoldására vonatkozó információk

Az ügyfélnek tett ígéret(ek): .....

.....

A ténylegesen véghezvitt problémamegoldás, adott panasz kezelésével kapcsolatosan (feladat, felelős, határidő): .....

.....

.....

Megelőző intézkedések – szükség szerint – (feladat, felelős, határidő): .....

.....

.....

Dátum ..... év ..... hó ..... nap

ügyintéző: .....

(aláírás)

### II/d. A panasz lezárása

.....

.....

Dátum ..... év ..... hó ..... nap

.....  
(minőségirányítási munkatárs)

.....  
(kuratóriumi elnök)