

---

# TISZATÉR TÁRSULÁS

---

## Ügyfélszolgálati rend és panaszkezelési szabályzat

---

Minőségirányítási Kézikönyv 4. sz. melléklet

**2013.**

Tiszavasvári, 2013. december 19.

## 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 tanácsadók/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

A Tiszatér Társulás munkaerő-piaci szolgáltatásaival – Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás, Mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott tanácsadás, Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás – érintett területek és valamennyi érintett munkatársa.

### 2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat a szervezet irodájában működik, elérhető telefonon, e-mailben, levélben vagy személyesen. Az ügyfélszolgálati feladatokat a szakértők látják el, feladatuk, hogy reagáljanak a levelekben feltett kérdésekre, kísérik figyelemmel a szervezet elektronikus levelezését, és a hatáskörükbe tartozó e-mailekre válaszoljanak, személyes és telefonos megkeresés esetén tájékoztassák az ügyfeleket.

Feladatuk, hogy információt nyújtsanak a szervezet munka-erőpiaci szolgáltatásairól, a várható új szolgáltatásokról és reagáljanak az ügyfelek észrevételeire.

Az irodák előterében biztosítjuk az ügyfelek részére az öniformálás lehetőségét.

A fogadó helyiségben az alábbiakat tesszük részére hozzáférhetővé:

- jelen **Ügyfélszolgálati Rend és Panaszkezelési Szabályzat**
- **Adatvédelmi szabályzat**,
- **Általános Tájékoztatók** a Társulás által nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatásokról.

#### Ügyfélszolgálat elérhetősége:

4440 Tiszavasvári, Városháza tér 4.

Telefonszámok: 42/275-138

Fax: 42/520-049

E-mail címe: [tiszater@tiszater.hu](mailto:tiszater@tiszater.hu)

Honlapja: [www.tiszater.hu](http://www.tiszater.hu)

Ügyfélszolgálati idő: hétfő-csütörtök: 8:00-16:00

péntek: 8:00-14:30

### 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 az ügyfél általában valamilyen megoldást, ellentételezést vár.

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



### Panaszkezelés alapelvei

Az Egyesület 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 Egyesület felelősségi körébe tartozik - meg kell szüntetni!

### Panaszkezelés lépései:

- I. **Panaszfelvétel:** A hivatalos panasztételnek írásban a **panaszfelvételi adatlap**on kell megtörténnie. Panaszfelvételi adatlap az Egyesület irodájában személyesen, e-mailben vagy telefonon kérhető az ügyfélszolgálaton a szakértőktől. 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 felelős bírálja el 8 munkanapon belül, a panaszosnak írásbeli értesítést küld erről. A tett megelőző-helyesbítő intézkedésekről – amennyiben szükséges - a minőségirányítási felelős feljegyzést készít, melyet a **panaszfelvételi adatlap** mellé becsatol.

Amennyiben a panasz nem rendeződött a panaszos részére megfelelő módon, akkor a részvevő 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 felelőssel 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. További vita esetén a panaszos bírósághoz fordulhat.

### 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 dokumentumot és feljegyzést a **minőségirányítási felelős** az irodájában tárol.

A tárolt dokumentumok az alapját képezik az éves panaszkezelési beszámolóknak.

### Keletkező feljegyzések

- Panasz felvételi adatlap

Tiszavasvári, 2013. december 19.



Szabó Péter  
elnök



**PANASZ FELVÉTELI ADATLAP**

**A Tiszatér Társulás által szervezett munka-erőpiaci szolgáltatásokhoz**

**I. PANASZ LEÍRÁSA**

<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:**

Személyes beadás esetén 1 db másolati példány a panasztevő példánya!

**Panaszfeltevő:**

## 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

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

A panasz ügyintézője: .....

Kapcsolódó munkaerő-piaci szolgáltatás megnevezése, időpontja: .....

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 felelős)

.....  
(ügyvezető igazgató)