



ABAÚJI TERÜLETFEJLESZTÉSI ÖNKORMÁNYZATI SZÖVETSÉG

1

**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI REND ÉS
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Minőségügyi Kézikönyv 8.6. fejezet

Encs, 2014. február 28.


RAKACZKI ZOLTÁN
ELNÖK


ABAÚJI TERÜLETFEJLESZTÉSI ÖNKORMÁNYZATI SZÖVETSÉG
ATOSZ
3860 ENCS, Bem József út 3.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, ÜGYFÉLFOGADÁS, PANASZKEZELÉS

2

Általános ismertetés

Intézmény neve:	Abaúji Területfejlesztési Önkormányzati Szövetség
Címe (projektiroda):	3860 Encs, Bem J. út 3.
Telefon:	+36 46 587 223
Fax:	+36 46 587 222
Internet:	www.atosz.hu
E-mail:	atosz@atosz10.t-online.hu
Ügyfélfogadási idő:	hétfő-csütörtök: 8.00-12.00 és 13.00-16.30 péntek: 8.00-12.00

Az intézmény jogosult az általa nyújtott szolgáltatásokról a nyilvánosságot tájékoztatni feltéve, hogy a tájékoztatás pontos, nem félrevezető és nem sérti a jelen szabályozásban megfogalmazott alapelveket. Az ügyfélfogadás és tájékoztatás kiemelt jelentőséggel bír minden felnőttképzési szolgáltatást nyújtó intézmény működésében, így az Abaúji Területfejlesztési Önkormányzati Szövetség működésében is.

1. Ügyfélszolgálat és panaszkezelés célja

Jelen folyamatleírás célja olyan rendszer kialakítása, mely biztosítja az ügyfelek megfelelő fogadását, igényeinek felmérését, dokumentálását, aktualizálását, ill. a felmerülő panaszok kezelését. Az ügyfélszolgálati tevékenység tudatos fejlesztése kiemelt terület a szövetség működésének tervezésekor, fejlesztésekor, a követelményrendszerek meghatározásakor.

2. Érvényességi terület

Ezen folyamatleírás hatálya kiterjed a szövetség valamennyi, az ügyfélszolgálati tevékenység tervezésében, működésében, ellenőrzésben, értékelésében, illetve a panaszok kezelésében résztvevő munkatársára.

3. Ügyfélszolgálat

A szövetség munkaidőben biztosítja, hogy a szolgáltatási kínálat iránt érdeklődők az igényeiknek megfelelő információkhoz hozzájussanak. Az ügyfélszolgálati tevékenység irányítását és összefogását a szövetség elnöke, illetve az általa megbízott munkatárs végzi.

Az ügyfélszolgálat hatékonysága, rugalmassága meghatározó az ügyfelek, partnerek és más érdekelt felek elégedettsége szempontjából is. Továbbá kiemelt feladata az esetleges panaszok minél gyorsabb és jogszerű kezelése.

A szövetség elnöke és munkatársai gondoskodnak arról, hogy az ügyfelek, partnerek és más érdekelt felek elvárásait, igényeit pontosan felmérje, és szükség szerint követelményekké alakítsák át.

A szolgáltatásokat igénybevevők először az ügyfélszolgálattal kerülnek kapcsolatba. A telefonos vagy személyes megbeszélés alapján az elsődleges benyomás meghatározó lehet abban, hogy az érdeklődő problémáinak megoldására a szövetséget választja.

Az ügyfélszolgálat általános tájékoztatást tud nyújtani a képzési és munkaerő-piaciszolgáltatási lehetőségekről, a tervezett képzési és szolgáltatási kínálatról, ill. az azokon történő részvétel általános feltételeiről. Kérésre írásbeli tájékoztatót, illetve jelentkezési lapot is bocsát az érdeklődők rendelkezésére.

Amennyiben az érdeklődőnek speciális igényei, ill. egyedi kérdései vannak, az elnökhöz fordulhat. Ha ez azonnal nem valósítható meg, az ügyfélszolgálat tájékoztatást ad a további lehetőségekről.

Az ügyfélszolgálati folyamatok végrehajtásánál előtérbe kell helyezni a munkaerő-piaci szolgáltatást és/vagy más képzést igénylők által elvárt követelmények megvalósíthatóságát, ill. meg kell tervezni, és ki kell dolgozni az ezekkel kapcsolatos tájékoztatásokat, valamint az információ hordozókat.

Felelős: ügyfélszolgálati munkatárs, szövetség vezetősége

3.1. *Ügyfélszolgálati tevékenység célja*

Az ügyfelek, potenciális partnerekkel és más érdekelt felekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a számukra szükséges információk és tájékoztatások biztosítása, igényeik szükség szerinti kielégítése, felmerülő problémáik (panaszaik) megnyugtató megoldása, ezáltal a meglévő és a jövőbeni ügyfelek és más partnerek elégedettségének kialakítása.

Az igények, lehetőségek és követelmények megismerése és az ebből eredő szükséges intézkedés(ek) kezdeményezése, vagy az **MŰK 9.4.2 Helyesbítő tevékenység** c. és az **MŰK 9.4.3 Megelőző tevékenység** c. szakasz szerinti folyamatok alkalmazása.

Az intézkedési, folyamat megtörténtének ellenőrzése az ellátást és/vagy szolgáltatást igénybevevők elégedettségének mérése, ill. **MŰK 9.2.2 Belső felülvizsgálat** c. szakasz szerinti végrehajtott és dokumentált felülvizsgálatok alapján szerzett tapasztalatok visszacsatolásra kerüljenek a minőségirányítási rendszer ezen belül az ügyfélszolgálati tevékenységek fejlesztésébe.

3.2. *Az ügyfélszolgálat főbb feladatai*

- ✓ A szolgáltatásokkal kapcsolatos diszkrét és gyors ügyintézés, valamint panaszkezelés.
- ✓ Az igények és egyéb szakmai követelmények, lehetőségek összegyűjtése és szakszerű integrálása a folyamatokba.
- ✓ Az ügyfél igényeinek megfelelő biztosítása.

- ✓ A képzésekről és a szolgáltatásokról gyors, pontos információ, ill. tájékoztatás adása.
- ✓ A nyújtandó szolgáltatások és egyéb lehetőségek, ill. a vonatkozó követelmények részletes ismertetése igény szerint.
- ✓ Panasz és reklamáció kezelése.
- ✓ Szükség szerinti utókövetés és kapcsolattartás az ügyfelekkel.

3.3. *Ügyfélszolgálati tájékoztatás*

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs köteles az ellátásról személyes, telefonos vagy egyéb érdeklődés esetén a leendő ügyfelet és más érdeklődőt tájékoztatni.

Az ügyfélszolgálat eredményes működéséhez hozzájárul, az érdeklődők bizalmának megszerzése és megtartása, illetve a megfelelő szükség szerinti partneri kapcsolatok kialakítása. Ennek érdekében folyamatosan fel kell mérni a felmerülő igényeket. Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs köteles a beérkező igényeket, információkat rögzíteni, azt megszerezni és arról a szövetség vezetését folyamatosan tájékoztatni.

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársnak minden esetben rendelkezni kell a szövetség vezetősége által hozott ellátással, szolgáltatásokkal összefüggő szakmai döntésekről.

Az ügyfélszolgálati információk folyamatos figyelemmel kísérésével kapcsolatban a szövetség vezetősége dönt az igények alapján, hogy a munkaerő-piaci szolgáltatásokon kívül milyen más szolgáltatásokat, képzéseket hirdet meg a jelentkezők körének bővítése érdekében.

Felelős: ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs, szövetség vezetősége

3.4. *Ügyfélszolgálati tevékenységek a szolgáltatási folyamatban*

Az ügyfélszolgálat tevékenységet ellátó köteles a munkaerő-piaciszolgáltatással összefüggő vagy az alaptevékenységhez kapcsolódó képzés(ek) indításakor, közben és befejezésekor a képzésben résztvevők részére a szükséges tájékoztatást megadni, illetve igény szerinti információkkal ellátni. Továbbá köteles a vonatkozó adminisztrációs tevékenységet ellátni.

A szolgáltatással kapcsolatos dokumentumokat és feljegyzéseket az ügyfélszolgálat gyűjti, rendszerezi és kezeli, illetve szükség szerint értékeli. Ezen értékelések a szövetség vezetése részére lehetnek tájékoztató vagy döntés-előkészítő jellegűek.

Felelős: ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs

3.5. *Ügyfélszolgálati tevékenység az ügyfél tulajdonának kezelésével kapcsolatban*

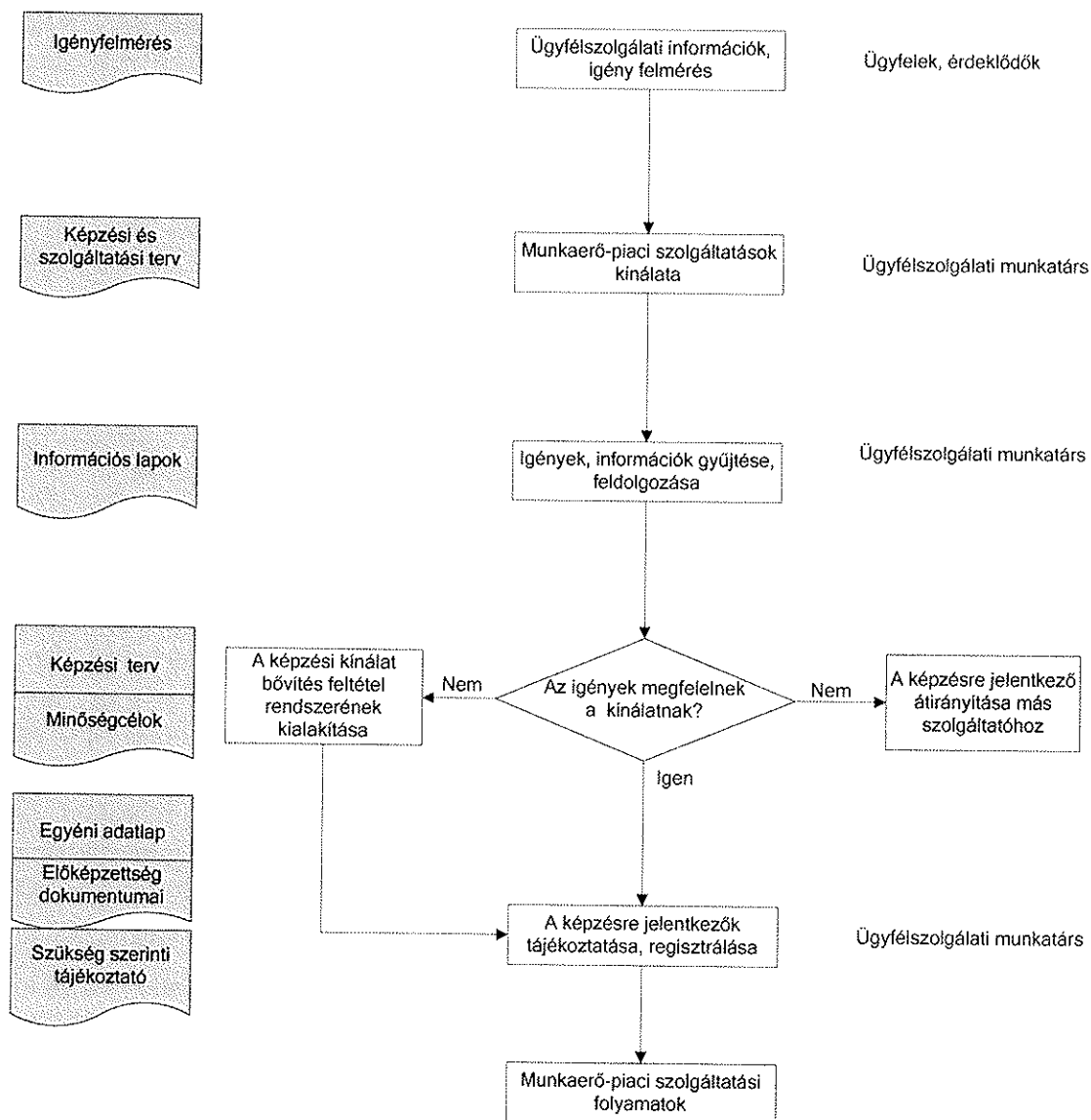
Az ügyfél tulajdonát a képzést és/vagy szolgáltatást igénybevevő személyi okmányai, valamint képzésben résztvevő esetén a képzettségét igazoló bizonyítvány(ok) képezik.

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatást igénybevevők és/vagy képzésben résztvevők tulajdonát képező okmányok állagát, állapotát megőrizze, azt megfelelő állapotban visszaszolgáltassa, illetve szükség szerinti másolatot csak a tulajdonos hozzájárulásával készítsen.

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó köteles minden az ügyféllel kapcsolatosan tudomására jutott információt bizalmasan kezelni.

Felelős: ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs

3.6. Ügyfélszolgálati tevékenység folyamata



3.7. Nem-megfelelések és panaszok kezelés

Az irányítási rendszer működése során az ügyfelek partnerek és/vagy képzésben résztvevők által jelzett és a saját ellenőrzés során felismert olyan eseteket, amikor a szolgáltatás és/vagy képzés részben vagy egészében nem felel meg az előírt vagy elvárható követelményeknek, minden esetben eltérésként, illetve nem-megfelelésgként kell kezelni.

A szövetség minden területén meg kell valósulnia az információk visszacsatolásainak. Kiemelt jelentősége van a munkaerő-piaci szolgáltatásokban és/vagy képzésekben esetlegesen felmerülő problémák kapcsán lefolytatandó panaszkezelésnek.

A szövetség minden munkatársának joga és kötelessége a folyamatok bármely fázisában észlelt, a minőséget károsan befolyásoló jelenséget felismerve azt jelezni, illetve joga és kötelessége a megszüntetésre vonatkozóan javaslatot tenni.

A szövetség vezetése valamennyi ügyfele, partnere és/vagy képzésben résztvevője számára, fajra, származásra, nemre, felekezeti hovatartozásra való tekintet nélkül, diszkriminációmentesen biztosítja az alap ellátással, kapcsolódó szolgáltatásokkal és/vagy képzésekkel kapcsolatos nem-megfelelések és panaszok kezelését.

Felelős: szövetség vezetése

4. A panaszkezelés szabályozása

Igény esetén a szövetség jogosult munkatársa köteles szóbeli tájékoztatást nyújtani a panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról.

Az említett munkatárs a panaszt szóban vagy írásban egyaránt kötelesek befogadni. A **Reklamációs adatlap c.** feljegyzés kitöltése mindkét esetben kötelező, melyet vagy a kliens (írásbeli panasz), vagy a szövetség munkatársa végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását.

Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, az ügyintéző kitölti a **Reklamációs adatlap c.** feljegyzést, és csatolja a beadványát. A szövetség elnöke a panaszt - jellegétől függően - kivizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a **Reklamációs adatlap c.** feljegyzésen, és szükség szerint 10 napon belül írásban visszajelez. A visszajelzés személyes átvételét annak másolatán igazoltni kell, illetve a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a **Reklamációs adatlap c.** feljegyzéshez. A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélszolgálaton hozzáférhetővé kell tenni.

4.1. Panasz kivizsgálása, kezelése és lezárása

A panaszt fogadó köteles a szóban vagy írásban benyújtott panaszról **Reklamációs adatlap c.** feljegyzést készíteni.

Amennyiben kompetenciája van és a felmerült problémát saját hatáskörben tudja kezelni, illetve megoldani, akkor köteles elvégezni a szükséges megelőző, illetve helyesbítő intézkedéseket.

A panasz megoldása esetén köteles arról szükség szerint írásban tájékoztatni a panasztevőt, illetve a szövetség vezetését tájékoztatni.

A panaszt fogadó a továbbiakban köteles a felvett **Reklamációs adatlap c.** feljegyzést lezárni, és azt a minőségirányítási megbízott részére elemzés céljából átadni.

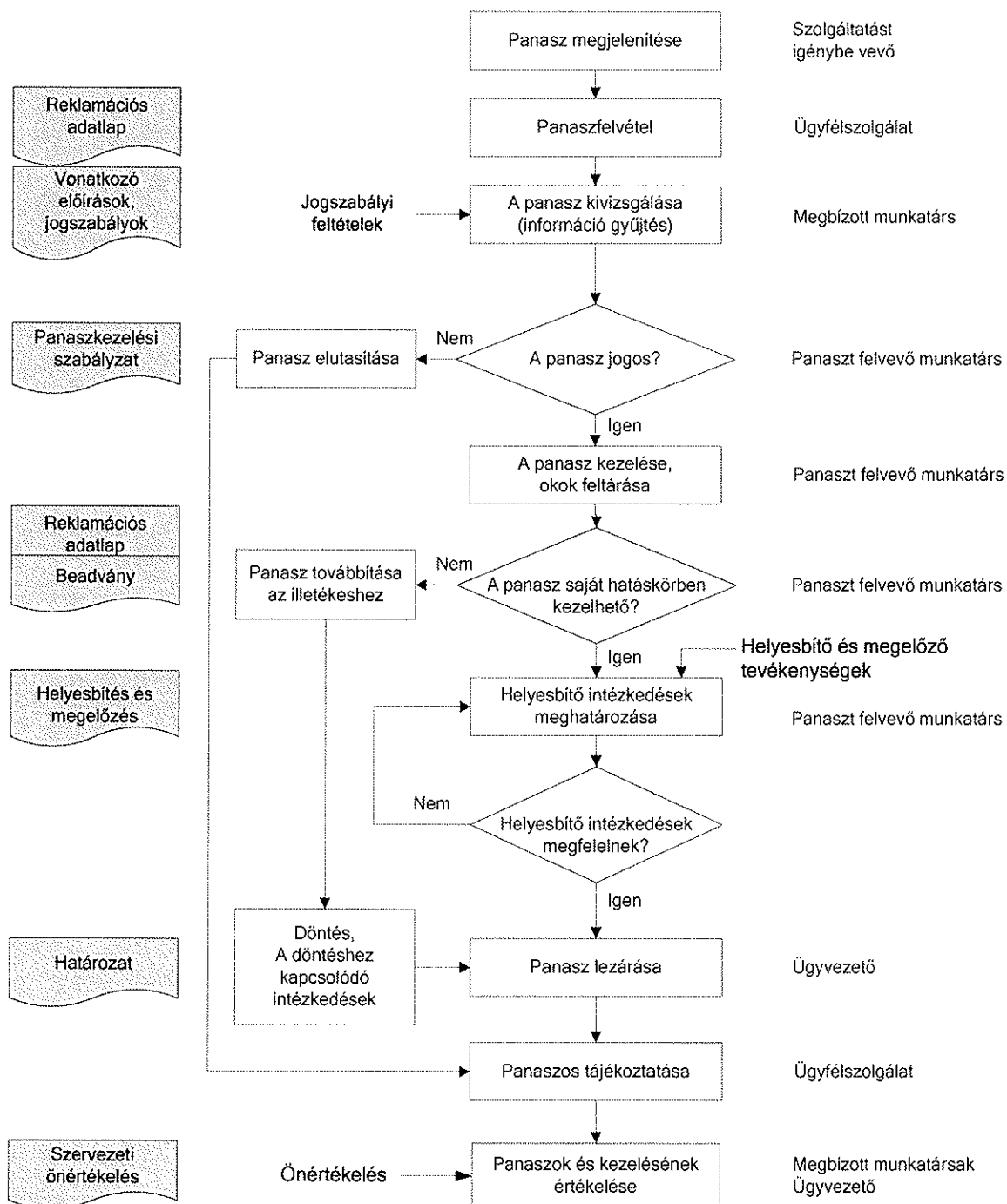
Amennyiben a fenti eljárás nem hoz eredményt, vagy a panaszt fogadó személye is érintett, a panaszosnak a szövetség elnökéhez kell írásban benyújtania a panaszát. A benyújtott panasz alapján a szövetség elnöke kivizsgálja, vagy vezető munkatársára szignálva kivizsgáltatja a problémát. A későbbiekben felmerülő hasonló problémák elkerülése végett a helyesbítő és/vagy megelőző intézkedéseket az érintett vezetőkkel ellenőrzi, hogy azok valóban lehetővé teszik-e majd a helyes gyakorlatot. A vizsgálat végleges eredményéről, a döntéshez kapcsolódó, megtett intézkedésről, illetve bonyolultabb eljárás esetén a kivizsgálás megkezdéséről 10 munkanapon belül értesíti a panaszt benyújtó személyt.

A megkezdett eljárást 30 napon belül le kell zárni, és az írásbeli tájékoztatást minden esetben meg kell tenni.

Amennyiben a szövetségen belüli eljárás során a szövetség elnöke nem látja megalapozottnak a panaszt, tájékoztatja a panasztevőt a további jogorvoslati lehetőségekről (panasztétel a szövetség felügyeleti szervei felé, illetve jogi megoldások lehetősége).

Felelős: szövetség vezetősége

4.2. Panaszkezelés folyamata



Reklamációs adatlap

Az Abaúji Területfejlesztési Önkormányzati Szövetség által szervezett
munkaerő-piaci szolgáltatásokhoz

10

II. A panasz leírása

Panasztevő neve:	
Lakcím:	
Értesítési cím:	
Telefonszám:	
E-mail cím:	

A munkaerő-piaci szolgáltatás megnevezése:	
Szolgáltatás ideje:	
A szolgáltatással kapcsolatos panasz leírása:	

Dátum:

Panasztevő:

Panaszfelvevő:

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

11

II/b. A panasz feldolgozására vonatkozó információk

A panasz ügykezelője:

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)