



**A VASUTAS ÖNKÉNTES TÁMOGATÁSI ALAP EGYESÜLET
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Budapest, 2015. szeptember 23.

T a r t a l o m j e g y z é k

- I. Bevezetés – Alapelvek
- II. A Szabályzat hatálya
- III. Kapcsolódó szabályzatok
- IV. Részletes rendelkezések
 - 1.) A panasz
 - 2.) A panaszos
 - 3.) A panasz bejelentésének módjai
 - 4.) A panasz kezelése, nyilvántartása
 - 5.) A panaszügy intézése, a döntés közlése
 - 6.) A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség
 - 7.) A panasz ügyintézésével kapcsolatos utólagos teendők
- V. Záró rendelkezések
- VI. Mellékletek

I. Bevezetés – Alapelvek

A Vasutas Önkéntes Támogatási Alap Egyesület (továbbiakban: ÖTA) működésére és tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelése az alábbi panaszkezelési szabályzat szerint történik:

A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

A jogszabályi kötelezettségeknek eleget téve és felismerve, hogy az ÖTA-val szemben felmerülő esetleges panaszok fontos ismereteket hordoznak az egyesület számára, valamennyi panaszt teljes körűen kell kivizsgálni és megválaszolni.

Az ÖTA a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasításának indokára.

A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve

Az ÖTA a panaszokat és panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

II. A Szabályzat hatálya

Személyi hatálya: Kiterjed az ÖTA alkalmazásában álló panaszkezelési munkatársakra. Valamennyi panaszkezeléssel foglalkozó munkatárs a jelen szabályzat rendelkezéseit köteles megismerni, azok betartásáért felelősséggel tartozik.

Tárgyi hatálya: A IV. 1.) pont szerinti bejelentésekkel kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki.

A panasznak nem minősülő bejelentések kezelése az Iratkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint történik.

III. Kapcsodó szabályzatok

- Eljárási Szabályzat
- Iratkezelési Szabályzat

IV. Részletes rendelkezések

1.) A panasz

Panasz az ÖTA tevékenységével és szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan bejelentés, reklamáció, amelyben a panaszos az ÖTA szolgáltatását kifogásolja, azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

2.) A panaszos

A panaszos általában az ÖTA tagja. Panaszos az a természetes személy, aki az ÖTA valamely szolgáltatására jogosult, szolgáltatásában részesült.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az ÖTA vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró személy nevét is. Meghatalmazás hiányában az ÖTA közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3.) A panasz bejelentésének módjai

Az ÖTA törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága, stb.) ne akadályozza a panasz benyújtásában. A panasz benyújtására az ÖTA az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít:

a.) Szóbeli

- Személyesen
- Telefonon

– Panaszbejelentés helye: ÖTA Iroda, Ügyfélszolgálati Iroda
1145 Budapest, Amerikai út 42.

Nyitva tartás: hétfő, kedd, szerda: 9.00 – 15.00
csütörtök: 9.00 – 14.00

Telefon: (06-1) 252-1299
vasúti: (01) 41-25

Hotel Forrás Zalakaros
8749 Zalakaros, Termál u. 6.
(06-93) 540-116
vasúti: (05) 44-44

b.) Írásbeli

- Személyesen vagy más által átadott irat útján
- Postai úton
- Telefaxon
- Elektronikus levélben

Levelezési cím: 1580 Budapest, Pf. 117.

Fax: (06-1) 252-1488

E-mail: vasutasota@gmail.com

4.) A panasz kezelése, nyilvántartása

Az ÖTA Irodához érkező panaszt tartalmazó beadványt az ÖTA ügyvezető elnöke vagy megbízottja minősíti és a panaszra utaló külön jelzéssel („P” betű) látja el. Az ÖTA a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint iktatja és nyilvántartja. A nyilvántartásból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható.

A Hotel Forrás Zalakaroshoz bejelentett panaszt tartalmazó beadványt a szállodaigazgató minősíti és látja el a panaszra utaló külön jelzéssel („P” betű).

A panaszügyek kezelésének rendszerét és folyamatát a jelen szabályzat és az Iratkezelési Szabályzat általános ügykezelési eljárása határozza meg.

Az ÖTA különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

5.) A panaszügy intézése, a döntés közlése

a.) A szóbeli panaszokat – amennyiben lehetséges – helyben és azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, az ÖTA munkatársa a panaszról jegyzőkönyvet (1. számú melléklet) vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

b.) Az írásbeli, illetve a jegyzőkönyvbe vett panasz kivizsgálását az ÖTA panaszkezeléssel megbízott munkatársa végzi az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével.

c.) A panaszügyintézés nyelve a magyar.

d.) Az ügyintézéshez az ügyféltől bekérhető adatok:

- név
- lakcím
- törzsszám (munkavállalói, nyugdíjfolyósítási)
- telefonszám
- a panasszal érintett szolgáltatás megnevezése
- a panasz leírása, oka
- a panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

e.) A panasszal kapcsolatos döntés az ügyvezető elnök, illetve a Hotel Forrás Zalakaros esetében a szállodaigazgató hatásköre, aki döntését minden esetben az érintett szakmai terület vezetőjének bevonásával hozza meg.

A Hotel Forrás Zalakaros szállodaigazgatója félévente – a tárgyidőszakot követő hónap 10. napjáig tájékoztatja az ügyvezetést a beérkezett panaszokról, kivizsgálásukról és a döntésről.

A panasszal kapcsolatos döntés előkészítésében nem vehet rész az ÖTA azon munkatársa, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben rész vett.

f.) Az ÖTA az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott döntését írásban a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek oly módon, hogy az elküldés ténye és időpontja igazolható legyen.

A döntés közlésével egyidejűleg tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

6.) A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Az ÖTA az ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt – panaszbejelentő lapot bocsát rendelkezésre (2. számú melléklet).

Az ÖTA a Panaszkezelési Szabályzatot és a panaszbejelentő lapot közzéteszi

- az Ügyfélszolgálati Irodájában és internetes honlapján (www.vasutasota.hu),
- a Hotel Forrás Zalakarosban és annak internetes honlapján (www.hotelforraszalakaros.hu).

7.) A panasz ügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

a.) A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat az ÖTA öt évig köteles megőrizni.

b.) Az ÖTA a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az alkalmas legyen statisztikák készítésére, melynek célja többek között a panasz ügyintézés hatékonyságának mérése, illetve a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási rendszerbe.

V.) Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzatot az ÖTA Elnöksége E-33/2013.3. számú határozatával elfogadta.

A hatálybalépés időpontja: 2013. július 1.

Budapest, 2013. június 25.

Dr. Kurucsai László s.k.
az ÖTA elnöke

Z Á R A D É K

A Panaszkezelési Szabályzat 1.) számú módosítását az ÖTA Elnöksége E-63/2015.4. számú határozatával elfogadta.

A hatálybalépés időpontja: 2015. szeptember 23.

Budapest, 2015. szeptember 23.


(Dr. Kurtcsai László)
az ÖTA elnöke

VASUTAS ÖNKÉNTELESI TÁRSASÁG



Vasutas Önkéntes Támogatási Alap Egyesület

J e g y z ő k ö n y v

Panasz felvételének dátuma:..... helye:
A panasz felvevője, elérhetősége:
Panaszfelvétel száma:

A panasz felvételének módja:

a.) Személyesen szóban b.) Képviselő útján szóban c.) Személyesen telefonon

Panaszos neve:
születési helye, ideje:
munkavállalói törzsszáma:
nyugdíjfolyósítási törzsszáma:
lakcíme:
értesítési címe:
panaszos által megadott
telefonos elérhetőség:..... E-mail cím:.....

Képviselő neve:
Képviselő levelezési címe:

Panasszal érintett ügy tárgya:.....

A panasz rövid leírása (lényeges körülmények összefoglalása):

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

A panaszos konkrét igénye:.....

.....
.....

Csatolt dokumentumok:.....

A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja:.....

Kmf.

.....
panasz felvevője

.....
panaszos/képviselő

Vasutas Önkéntes Támogatási Alap Egyesület

Panaszbejelentő lap

Bejelentő neve:
születési helye, ideje:
munkavállalói törzsszáma:
nyugdíjfolyósítási törzsszáma:
lakcíme:
értesítési címe:
Bejelentő által megadott
telefonos elérhetőség: E-mail cím:

Képviselő neve:
Képviselő levelezési címe:

Bejelentés tárgya:
.....

A bejelentés rövid leírása (lényeges körülmények összefoglalása):
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

A bejelentő konkrét igénye:
.....
.....

Csatolt dokumentumok:
.....

Dátum:
.....
bejelentő aláírása