



**A VASUTAS ÖNKÉNTES TÁMOGATÁSI ALAP
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

2013. július 1.

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 ügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők
- V. Záró rendelkezések
- VI. Mellékletek

I. Bevezetés – Alapelvek

A Vasutas Önkéntes Támogatási Alap (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 a 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 Ügyviteli Szabályzatban meghatározottak szerint történik.

III. Kapcsódó szabályzatok

- Eljárási Szabályzat
- Ügyviteli 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

Forrás Gyógyszálló
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: 1393 Budapest 62., Pf. 331.

Fax: (06-1) 252-1488

E-mail: ugyfelszolgalat@votae.t-online.hu

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 Forrás Gyógyszállóba 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 Ügyviteli 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 Forrás Gyógyszálló esetében a szállodaigazgató hatásköre, aki döntését minden esetben az érintett szakmai terület vezetőjének bevonásával hozza meg.

A Forrás Gyógyszálló szállodaigazgatója félévente – a tárgyidőszakot követő hónap 10. napjáig tájékoztatja az ügyvezetést a Gyógyszállóba érkező 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.nl.hu)
- a Forrás Gyógyszállóban és a Gyógyszálló internetes honlapján (www.hotelforraszalakaros.hu)

7.) A panasz ügyintézésel 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)
az ÖTA elnök

Vasutas Önkéntes Támogatási Alap

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

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