



Panaszkezelési Szabályzat

Család és KarrierPONT Esztergom

„NŐK – Munka – Család”

EFOP-1.2.9-17-2017-00025. projekt keretében

2018. április 6.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



1. Általános rendelkezések

A Család és KarrierPONT Esztergom az ügyfélközpontú működés megvalósítására tekintettel, valamint az ügyfelei elégedettségének, bizalmának, továbbá a szolgáltatások színvonalának növelése érdekében a beérkező panaszok kezelésének eljárásrendjével kapcsolatban az alábbi Panaszkezelési Szabályzatot fogadja el.

2. A panasz kezelésének alapelvei

A Család és KarrierPONT Esztergom a hozzá beérkező, ügyfelek által tett panaszokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

- A bejelentő ügyfelet a panasz megtétele miatt, annak kivizsgálása során nem érheti hátrány.

A panasztevő ügyfélnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, valamint a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni.

- A panasz kivizsgálása során az ügyfél személyes adatai az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kerül kezelésre

3. A panasz bejelentésének módjai

A Család és KarrierPONT Esztergom ügyfelei, egyéni jog- vagy érdeksérelmeik fennállása esetén szóban, személyesen és telefonon egyaránt, továbbá írásban az alábbiak szerint panaszt tehetnek ügyfélfogadási időben. A panasz tárgya többek között kiterjedhet a Család és KarrierPONT által nyújtott tevékenységre, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségére és gyorsaságára, valamint az egyén a központ által nyújtott szolgáltatásra.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFETTES A JÖVŐBE



Panasz bejelentésére az alábbi napokon van lehetőség:

- **Szerda: 08:00 - 18:00**
- **Csütörtök: 08:00 - 16:00**
- **Péntek: 08:00 - 12:00**

Szóbeli panasz esetén:

- a) személyesen: A Család és KarrierPONT Esztergom irodájában (2500 Esztergom, Deák Ferenc u. 14.)
- b) telefonon: +36-33-523-100

Írásbeli panasz esetén:

- a) személyesen: az ügyfél által vagy más által átadott irat útján
- b) postai úton: a fentiekben megadott címre továbbítva
- c) elektronikus úton: egom@kemkik.hu

4. A panasz kezelésének és kivizsgálásának rendje

A Család és KarrierPONT Esztergom munkatársa az ügyfél által akár szóban, akár írásban előterjesztett panasz beérkezését követően, lehetőség szerint minél hamarabb megvizsgálja a bejelentés okát, megalapozottságát majd annak orvoslására, valamint megoldásra törekszik. A panasz felvételét a Család és KarrierPONT Esztergom azon munkatársa veszi fel, akihez az ügyfél fordult. A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, amennyiben ez lehetséges.

A szóbeli, helyben azonnal megoldásra kerülő panaszokról nem szükséges adatlapot felvenni. Az írásban érkező panaszok esetén úgynevezett Panaszfelvételi Lap kitöltése szükséges. (1. számú melléklet)

A panasz kivizsgálására rendelkezésre álló ügyintézési határidő 30 nap, amely egyszeri alkalommal 30 nappal meghosszabbítható.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



1. számú melléklet

PANASZFELVÉTELI LAP

A panaszt tevő neve:.....

Címe:

Telefonszáma:

Bejelentés módja: telefonon írásban személyesen

Panasz tárgyának pontos megnevezése, indokának leírása:

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

Észrevétel leírása:

.....

Bejelentés időpontja:.....

Bejelentést felvevő személy neve:.....

Kivizsgálás eredménye:.....

.....
.....

A megtett intézkedés leírása:.....

.....
.....

Intézkedést végző munkatárs neve:.....

Az intézkedés megvalósításának időpontja:

A panasztevő részére küldött írásbeli válasz időpontja:.....

Dátum.....

.....

Aláírás

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE