



ÚJ SZÉCHENYI TERV

11.7 melléklet: panaszkezelési szabályzat

Eger Térsége Fejlesztési Egyesület
3300 Eger, Mocsáry Lajos u. 1.

Panaszkezelési szabályzat

JÓVÁHAGYTA:

Pozsikné Hidvégi Éva

.....
Pozsikné Hidvégi Éva
elnök



Érvénybelépés dátuma: 2014. június 20.

Panaszkezelési szabályzat

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujsechenyiterv.gov.hu
06 40 828 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

Szervezeti és Szolgáltatásnyújtási Minőségirányítási rendszer – kapcsolódó szabályozás

Az Eger Térsége Fejlesztési Egyesület által nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatásokkal kapcsolatban a szolgáltatás igénybe vevőjét *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni a munkaerő-piaci szolgáltatásokkal kapcsolatos olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az Eger Térsége Fejlesztési Egyesület, mint munkaerő-piaci szolgáltatásokat nyújtó szervezet köteles illetve jogosult intézkedésre. Panaszt tenni *szóban vagy írásban*, illetőleg *személyesen* lehet a panasz jellegétől függően a szolgáltatás felelősénél vagy az Eger Térsége Fejlesztési Egyesület felelős vezetőjénél. A szóbeli panasztételt ügyfélszolgálati időben, az írásbelit ugyanekkor, illetve postán vagy elektronikus úton bármely időpontban lehet megtenni.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az Eger Térsége Fejlesztési Egyesület felelős vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az Eger Térsége Fejlesztési Egyesület vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

Amennyiben a panasztétel írásban történt, a vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni. Szóbeli panasztétel esetén is írásban kell a tájékoztatást nyújtani a panasztevő részére.

A panasztevőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja-e. Amennyiben ez nem valósul meg, illetve a panasztevő nem fogadja el a kivizsgálás eredményét. erről jegyzőkönyvet kell felvenni, azt mindkét félnek alá kell írni. Ebben az esetben az esetleges további teendő(k)ről feljegyzést kell készíteni.

Szervezeti és Szolgáltatásnyújtási Minőségirányítási rendszer – kapcsolódó szabályozás

A panaszokról a szervezet „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A program megnevezése, amelyben részt vesz, vett
4. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
5. A panaszt a szervezet nevében fogadó személy neve, beosztása
6. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
7. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
8. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
9. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
10. A panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A Panaszkezelési szabályzatot az ügyfélszolgálaton ki kell függeszteni jól látható módon, illetve kérésre az ügyfélnek vagy az erről érdeklődőnek át kell adni.

A panaszkezelési nyilvántartás nem nyilvános a külső partnerek, ügyfelek felé.

Érvénybelépés dátuma: 2014. június 20.

Panaszkezelési szabályzat

