

# Panaszkezelési tájékoztató

## A Tájékoztató célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a JOBTAIN HR Szolgáltató Kft.-hez (a továbbiakban: Jobtain Kft vagy Társaság) beérkező panaszok rögzítésének, kivizsgálásának és orvoslásának folyamatát szabályozza, az ügyfélélegedettségek minél magasabb eléréséhez, hozzájáruljon a szolgáltatás minőségének javításához, ha szükséges a már bevezetett folyamatok alakításához, a feltárt hibák okának megszüntetéséhez.

## Fogalom meghatározás

Panasz: a panasz olyan kérelem, amely egyéni, vélt vagy valós jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más, így különösen bírósági, közigazgatási eljárás hatálya alá, vagy ilyen eljárás az adott témában nem indult.

Nem tekinthető panasznak:

- a tájékoztatás kérése,
- a méltányossági kérelem,
- korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú panasz,
- minden olyan közlés, amely nem tartalmaz vélt vagy valós érdeksérelmet.

Panaszos: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki /amely a Társaság tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszát írásban vagy szóban közli vagy közölte.

Panaszos azonosítása: A Jobtain Kft. köteles a panaszost azonosítani, ezért a panasz rögzítésekor az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- munkaviszony létesítése céljából jelentkező esetében a jelentkező neve és a jelentkezéshez tartozó azonosítószám
- munkavállaló esetében a munkavállaló neve és egyedi azonosítója (mely vagy az
- adóazonosító száma, vagy a kölcsönvevő partnernél lévő egyedi munkavállalói ID-ja)

### Panasz azonosítása

A benyújtott panaszt a benyújtás dátuma és a panaszos neve azonosítja, melyről a panaszost tájékoztatni kell.

## Panasz benyújtásának formái

Személyesen a Jobtain Kft. bármely irodájában:

- 1094 Budapest, Tűzoltó utca 72. fszt.Ü-1.
- 8900 Zalaegerszeg, Deák Ferenc tér 3-5.
- 5100 Jászberény, Lehel vezér tér 19.
- 9600 Sárvár, Rákóczi Ferenc u.37-39.
- 6000 Kecskemét, Klapka utca 10.
- 4400 Nyíregyháza, Vasvári Pál utca 1. fszt. 16.
- 2800 Tatabánya, Dózsakert utca 49.
- 3100 Salgótarján, Ady Endre út 2.
- 5000 Szolnok, Szántó körút 58.

Telefonon a Jobtain Kft. telefonos ügyfélszolgálatán, rögzített telefonhíváson keresztül.  
(telefonszám: 06 30 974 6035)

Hangfelvétel készítése esetén a Társaság a megőrzésének idejéről és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos tudnivalókról Ügyfélszolgálatunk telefonos elérhetőségén tudunk bővebb tájékoztatást adni.

Nem az irodában benyújtott, írásbeli panasz esetén:

elektronikus formában az [ugyfelszolgalat@jobtain.hu](mailto:ugyfelszolgalat@jobtain.hu) e-mail címre küldve, postai úton a Jobtain Kft. 1094 Budapest, Tűzoltó utca 72. fszt.Ü-1. címre küldve, Viber alapú belső kommunikációs csatornán keresztül (CHEQ)

## Panasz kivizsgálása

A panaszok kivizsgálása minden esetben valamennyi körülmény figyelembevételével történik. A panaszkezelési folyamat koordinálása a panaszt rögzítő hatáskörébe tartozik, a vizsgálat lefolytatásába a Társaság további területeit is bevonhatja.

## A panaszkezelés folyamata

A beérkezett panaszok teljeskörű rögzítéséért (a panaszt érintő valamennyi körülmény és információ) az az érintett munkatárs felel, akinek a panasz a tudomására jutott. A panaszok az erre kialakított adatbázisokban kerülnek rögzítésre, az alábbiak szerint:

- Dátum
- Ügyintéző
- Partner
- ID
- Ügyfél neve
- Kategória
- Esemény részletes leírása
- Fordítás (nem kötelező)
- Státusz
- Válasz/megjegyzés
- Válaszadás módja
- Szállás címe (nem kötelező)

Az ügyfél szóbeli panaszát követően a Társaság azt haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben a panasz kivizsgálásához társterület bevonása, illetve vezetői intézkedés szükséges, úgy a panasz rögzítését követően a Jobtain Kft. érintett munkatársai haladéktalanul megkezdik a panasz kivizsgálását.

Az irodában vagy nem rögzített vonalon tett, szóbeli panasz esetén nem kell jegyzőkönyvet felvenni, a panaszt a koordinátornak megfelelően rögzítenie kell a panaszkezelésre kialakított adatbázisban. A panaszos kérésére a rögzített panasz összefoglalóját a Társaság megküldi a panaszos által megadott e-mail címre.

Az írásban érkező panaszok haladéktalanul rögzítésre kerülnek az adatbázisban, és ezzel egyidejűleg a felelős személy megkezdik a panasz kivizsgálását.

A panasszal kapcsolatban minden, a vizsgálat során feltárt információ rögzítésre kerül az adatbázisban.

## A panaszos tájékoztatása

Az összes releváns információ birtokában - ideértve a társterületek és/vagy vezetőség vizsgálatának eredményét - a panasz kezelésért felelős munkatárs összefoglalót készít, amelyet rögzít az adatbázisban és tájékoztatja a panaszost az általa igényelt közlési formában a panasz kivizsgálásának eredményéről.

Amennyiben a panasz megalapozott, a panasz nyomán indokolt intézkedést haladéktalanul meg kell tenni. Amennyiben a Társaság nem ért egyet a panasszal, ennek indokát panaszos által igényelt közlési formában tudatni kell a panaszossal.

A panaszokat minden esetben legkésőbb a beérkezésétől számított 30 napon belül megválaszolja a Társaság.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 5 munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost tájékoztatni kell.

## A panasz ügyintézésel kapcsolatos adatkezelés

A Társaság adatkezelésének célja a vele közölt panasz orvoslása. Az adatkezelésre a Társaság Adatvédelmi szabályzata az irányadó, amely elérhető a honlapon.

(<https://jobtain.hu/adatkezelesi-tajekoztato/>)

## Jogorvoslat

Amennyiben a panaszos megítélése szerint a Társaság a vele közölt panaszt nem megfelelően bírálja el, a sérelem jellegétől függően munkaügyi vagy polgári pert indíthat.