

Інформація про розгляд скарг

Мета Повідомлення

Метою політики розгляду скарг є регулювання процесу реєстрації, дослідження та вирішення скарг, отриманих JOBTAIN HR Service Kft. (далі: Jobtain Kft або Компанія), досягнення максимально високого рівня задоволеності клієнтів і сприяння підвищення якості послуги, при необхідності формування процесів, усунення причин виявлених помилок.

Основні визначення

Скарга: скарга – це вимога, спрямована на усунення порушення індивідуального, передбачуваного чи реального права чи інтересу. Її розгляд не підпадає під дію інших, особливо судових чи адміністративних процедур.

Не можна вважати скаргою:

- запит інформації,
- вимога справедливості,
- скарга такого ж змісту, як і попередня скарга, на яку надано відповідь раніше,
- будь-яке повідомлення, яке не містить уявної чи реальної шкоди інтересам.

Скаржник: фізична особа, юридична особа чи організація без статусу юридичної особи, яка подає або подала скаргу щодо діяльності, поведінки чи бездіяльності Компанії в письмовій чи усній формі.

Ідентифікація скаржника: компанія Jobtain Kft. зобов'язана ідентифікувати скаржника, тому під час реєстрації скарги фіксуються такі дані:

- у випадку заявника з метою встановлення трудових відносин, ім'я заявника та ідентифікаційний номер,
- у випадку працівника, ім'я та унікальний ідентифікатор працівника (який є або ідентифікаційним податковим номером, або ID-код працівника)

Ідентифікація скарги

Подана скарга ідентифікується датою подання та найменуванням скаржника, про що скаржнику має бути повідомлено.

Форми подання скарги

Особисто в будь-якому офісі Jobtain Kft.:

- 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.

Телефоном у телефонній службі обслуговування клієнтів Jobtain Kft., за допомогою записаного телефонного дзвінка (номер телефону: 06 30 974 6035).

У випадку аудіозапису Компанія може надати додаткову інформацію про термін зберігання та інформацію про те, як зробити його доступним, зв'язавшись із нашою службою обслуговування клієнтів по телефону.

У разі подання письмової скарги не особисто в офіс:

- в електронному вигляді на адрес електронної пошти ugyfelszolgalat@jobtain.hu
- поштою на адресу Jobtain Kft. (1094 Budapest, Tűzoltó utca 72. fszt.Ü-1.),

через внутрішній канал зв'язку на базі Viber (CHEQ)

Розслідування скарги

Скарги завжди розглядаються з урахуванням усіх обставин. Координація процесу розгляду скарги належить до повноважень особи, яка реєструє скаргу, та інші підрозділи Компанії можуть бути залучені до розслідування.

Процес розгляду скарг

Відповідальний працівник, який отримав скаргу, несе відповідальність за повну реєстрацію отриманих скарг (усі обставини та інформацію щодо скарги). Скарги реєструються в базах даних, створених для цієї мети, а саме:

- Дата
- Адміністратор
- Партнер
- ID-код працівника
- Ім'я клієнта
- Категорія
- Детальний опис події
- Переклад (необов'язково)
- Статус
- Відповідь/Коментар
- Вид відповіді
- Адреса проживання (необов'язково)

Після усної скарги клієнта Компанія негайно розглядає її та, якщо можливо, негайно усуває її. Якщо розслідування скарги потребує залучення партнерської сфери або дії керівництва, відповідні співробітники Jobtain Kft. негайно розпочнуть розгляд скарги після того, як скаргу буде зареєстровано.

У разі усної скарги, поданої в офісі або на зафіксованому телефоні, немає необхідності фіксувати скаргу, координатор повинен належним чином написати скаргу в базу даних, створену для роботи зі скаргами. На прохання скаржника Компанія надішле короткий опис зафіксованої скарги на електронну адресу, надану скаржником.

Скарги, що надійшли в письмовій формі, одразу фіксуються в базі даних, і тоді ж відповідальна особа починає перевірку скарги.

Уся інформація, виявлена під час розслідування щодо скарги, фіксується в базі даних.

Інформування скаржника

Володіючи всією необхідною інформацією, включаючи результати розслідування партнерських сфер та/або керівництва, працівник, відповідальний за обробку скарги, готує короткий виклад, який записується в базу даних, і інформує скаржника про результати розслідування.

Якщо скарга є обґрунтованою, необхідно негайно вжити виправданих заходів. Якщо Компанія не погоджується зі скаргою, причину цього необхідно повідомити скаржнику у формі повідомлення, яке раніше вказав скаржник.

У всіх випадках Компанія відповідає на скарги не пізніше 30 днів з моменту їх отримання.

Якщо очікується, що розслідування, на якому ґрунтується оцінка, триватиме більше 5 робочих днів, скаржника необхідно повідомити про це.

Управління даними, пов'язаними з розглядом скарг

Метою управління даними Компанії є усунення надісланої їй скарги. Керування даними регулюється Політикою Компанії щодо захисту даних, яка доступна на веб-сайті.

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

Правовий засіб захисту

Якщо, згідно з рішенням скаржника, Компанія не розглядає належним чином надіслану йому скаргу, він може подати трудовий або цивільний позов залежно від характеру скарги.