

I. Bevezetés

Sipos József Győző e.v. (továbbiakban: Pályázatíró) célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. A szolgáltatások ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Az Ügyfelektől érkező panaszokat a Pályázatíró a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen kezeli.

A Pályázatíró munkatársa ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Pályázatíró magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

II. A panasz bejelentése

1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

- személyesen: szóban, illetve írásban, a Pályázatíróval előre egyeztetett időpontban (hétfő-csütörtök: 10:00 – 16:00, péntek: 10:00 – 15:00 óra között) a fióktelepén, illetve a Pályázatíró által az Ügyfelek számára biztosított helyiségeiben. Az Ügyfél szóbeli panasz esetén a Pályázatíró írásban rögzíti a beérkező panaszt, és a bejelentés tényéről, annak tartalmáról aláírással és bélyegzővel ellátott igazoló dokumentumot állít ki, aminek másolatát a bejelentő Ügyfél rendelkezésére bocsátja. Az írásban történő panasz bejelentése esetén a benyújtott panaszról a Pályázatíró másolatot készít, amin feltünteti az átvétel időpontját, és aláírással, bélyegzővel látja el, hogy ezzel az átvétel megtörténtét igazolja.

A Pályázatíró részletes elérhetőségeiről (cím, e-mail, telefon, Skype, Google+, Twitter, LinkedIn) a <https://www.sjgy.hu> honlapon tájékozódhat.

Telefonon a Pályázatíró a +36 30/908-1191 telefonszámon érhető el.

A szolgáltatási idő (hétfő-csütörtök: 10:00 – 16:00., péntek: 10:00 – 15:00).

A Pályázatíró biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást, illetve visszahívást az érdemi ügyintézés céljából.

- postai úton: HU-7633 Pécs, Esztergár Lajos u. 5/C.
- elektronikus levélben: a <https://www.sjgy.hu> honlapon a Kapcsolat menüben található Online üzenet küldés üzenetküldő felület segítségével, vagy az alábbi e-mail címen: info@sjgy.hu

III. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1. A panasz olyan ügyfélmegkeresés, melyben az ügyfél a Pályázatíró – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Pályázatíró részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – valamelyik eljárási cselekményével, vagy döntésével nem ért egyet. Panasznak minősül az olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl a Pályázatíróval. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amely a Pályázatíró magatartásával, tevékenységével (valamely eljárási cselekményével, vagy döntésével), illetve az Pályázatíró mulasztásával kapcsolatos, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl a Pályázatíróval.

1.2. Nem minősül ügyfélpanasz az Ügyfél által a Pályázatíróhoz benyújtott olyan kérelme, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma

Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany, illetve azok meghatalmazottja, aki / amely a Pályázatírótól pályázatírói / tanácsadói / projektmenedzsmenti szolgáltatást vesz igénybe.

3. Az ügyfélpanasz benyújtásához szükséges adatok

3.1. Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, a nyújtott szolgáltatás pontos adatait, világosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá amennyiben rendelkezésre állnak a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa a Pályázatíró rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

3.2. A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét és idejét és / vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, valamint a panaszkezeléstől elvárt igényeit.

4. Ügyfélszolgálat

4.1. Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a Pályázatírónak minden, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló minden lehetőséget, beleértve az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségét (Pályázatíró fióktelepe), a telefont vagy az e-mailt.

IV. A panaszok nyilvántartása

A III/4. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Pályázatíró nyilvántartást vezet. A panaszok a Pályázatíró erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra.

V. A panaszkezelési eljárás

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Pályázatíró nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2. A Pályázatíró a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Pályázatíró a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

3. A Pályázatíró a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

4. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Pályázatíróhoz történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. A Pályázatíró az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek oly módon, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is (ajánlott és / vagy tértivevényes postai küldemény).

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Pályázatíró.

VI. Egyéb rendelkezések

1. A szabályzat elérhetősége

Jelen szabályzat Pályázatíró fióktelepén és honlapján (<http://www.sjgy.hu>) is elérhető.

2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2016.03.17. napjától hatályos.