Humán Ügyfélszolgálat

2021.04.12.

Humán ügyfélszolgálati ügyintézés nyitására vonatkozó tájékoztatók:

ÜSZI tájékoztató_20210412 [1]

Elektronikusan leadható dokumentumok 20210412 [2]

Humán ügyfélszolgálati kiszolgálás_20210412 [3]

Humán ügyfélszolgálati ügyintézés nyitás 20210412 [4]

2021.04.08.

Tájékoztató a táppénzes papírok elfogadásáról

Az egészségbiztosítás pénzbeli ellátásaira benyújtható formanyomtatvány január 1-jétől megváltozott. A majdnem 50 éve használatban lévő táppénzes papír új formátumot kapott. Ezt a nyomtatványt a digitalizációs célok mentén, már fehér papírra nyomtatva is előállíthatják az orvosok. Hivatalosan már csak az új verzión igazolt időszak számolható el, a MÁV Szolgáltató Központ Társadalombiztosítási szervezete azonban jelenleg mindkét formátumot elfogadja.

A keresőképtelen kollégák helyett elvégzi az egyeztetést az orvosokkal annak érdekében, hogy az érintett kollégák időben kaphassák meg a táppénzt, a TB-ellenőrzésekre pedig már a szabályoknak megfelelő, megújult formátum álljon rendelkezésre.

A MÁV SZK TB szervezetéről további információk a Vasutas Magazin áprilisi számában olvashatók.

2021.02.26

Változik a Humán Telefonos Ügyfélszolgálat (HTÜ) rendelkezésre állásának rendje

A MÁV SZK Humán szolgáltatás telefonos ügyfélszolgálata (HTÜ) immár négy hónapja sikeresen üzemel. Az elmúlt időszak tapasztalatait elemezve a rendelkezésre állási idő az ügyfelek igényeihez igazodva módosult.

2021. március 1. napjától hétfőtől péntekig egységesen 7:00-15:00 óra között áll ügyfeleink rendelkezésére.

A munkavállalóknak továbbra is lehetőségük van a visszahívási funkció választására, így a nyitvatartási időn kívül beérkező hívások, üzenetek sem vesznek el. Kollégáink a következő munkanapon teljesítik a visszahívási kéréseket.

Humán ügyfélszolgálatunk az uszikozpont [KUKAC] mav-szk.hu címen elektronikusan is elérhető, ezzel is egyszerűsítve, korszerűsítve az ügyintézést.

Humán szolgáltatás

2020.11.19.
Idén elektronikusan is várja a Humán szolgáltatás a menetkedvezmény érvényesítési adatlapokat

A MÁV START Zrt. a napokban megkezdte az arcképes igazolványok éves érvényesítéséhez szükséges adatlapok postai kiküldését. Az adatlapok leadási határideje 2020. december 15. A korábbi években az aláírt dokumentumokat személyesen a humán ügyfélszolgálati irodákban fogadták ügyintézőink.

A jelenlegi járványhelyzet miatt az idei évben a menetkedvezmények érvényesítéséhez leadandó adatlapokat leginkább elektronikus úton várjuk vissza, ezzel is csökkentve a személyes interakciók számát.

Ehhez kérjük, hogy a postán megkapott, aláírt dokumentumokat szkennelve, vagy mobiltelefonnal jó minőségben lefotózva küldjék meg az uszikozpont [KUKAC] mav-szk.hu e-mailcímre, ahol munkatársaink feldolgozzák.

Természetesen, akinek nincs lehetősége elektronikus úton továbbítani a dokumentumot, postai úton, akár egy-egy szolgálati helyről csoportosan is megküldheti az anya ügyfélszolgálati irodákra, valamint egyes ügyfélszolgálatok esetében elhelyezheti az iroda előtti postaládában is.

FONTOS! Az elektronikusan megküldött adatlapokat a vészhelyzet visszavonása után eredetiben minden érintett munkavállalónak le kell adni az ügyfélszolgálati irodákon az érvényesítés jogszerűségének biztosítása érdekében, ezért kérjük, feltétlenül őrizzék meg azokat!

Kérdés esetén munkatársaink szívesen állnak rendelkezésükre az alábbi telefonszámon:

HUMÁN TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

06 30 144 1000

Humán szolgáltatás

2020.11.10.
Változott a humán ügyfélszolgálat irodáinak nyitvatartási ideje

Tisztelt Munkavállalóink, Kedves Ügyfeleink!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a humán ügyfélszolgálat irodáinak nyitvatartási rendje változott. Az új nyitva tartásról ezen a linken [5], vagy az oldal alján található táblázatból tájékozódhatnak.

Felhívjuk figyelmüket, hogy elindult **HUMÁN TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK** is, ahol kollégáink a **06 30 144 1000**-es telefonszámon állnak az Önök rendelkezésére, illetve online ügyintézéshez az **uszikozpont [KUKAC] mav-szk.hu** e-mail címet tudják igénybe venni.

Bíztatjuk Önöket, hogy használják ki új, kényelmes csatornáinkat a könnyebb és gyorsabb ügyintézés érdekében!

Üdvözlettel: Humán szolgáltatás

2020.06.25.
Humán ügyfélszolgálati ügyintézéssel kapcsolatos fontos információk

Humán ügyfélszolgálati ügyintézéssel kapcsolatos fontos információk

Június 22-étől várják újra a kollégákat személyes ügyintézésre a humán ügyfélszolgálat munkatársai. Kérik, hogy azok a munkavállalók, akik a szüneteltetés ideje alatt táppénzes papírokat, GYÁP nyilatkozatot, egyéb baleseti nyilatkozatot, CSED-GYED igénybejelentő nyomtatványt, GYED igényhez

kapcsolódó fizetés nélküli szabadság engedélyt, GYED melletti munkavégzés esetén munkáltatói engedélyt, vagy adókedvezménnyel kapcsolatos nyilatkozatokat elektronikusan küldték meg, a dokumentumok eredeti példányát mielőbb adják le az ügyfélszolgálati irodákban. Átmenetileg változtak az ügyfélszolgálat működésének szabályai is.

A Humán ügyfélszolgálat működésének szabályai:

A járványügyi helyzet ideje alatt, annak visszavonásáig, a munkatársaink és személyes ügyfélszolgálatot felkereső munkavállalók egészségének védelmében a személyes ügyfélfogadásra vonatkozóan az alábbi korlátozásokat vezetjük be:

- Egyidejűleg az ügyféltérben az ügyfélszolgálati kollégákon túl egy személy tartózkodhat;
- A személyes ügyintézés a plexivel védett pultnál megengedett;
- Személyes ügyintézés esetén, várakozáskor, kérjük betartani az ügyfelek közötti legalább 2 méter „szociális" távolságot;
- Az ügyintézési idő nem haladhatja meg a 15 percet.
- A maszk viselése javasolt.

A Humán szolgáltatás ügyfélszolgálata az átmeneti időszak alatt a munkavállalók által benyújtásra kerülő dokumentumokat kizárólag elektronikus formában fogadta be.

Kérjük, hogy a pandémiás időszak alatt elektronikusan megküldött alábbi dokumentumok:

- táppénzes papírok, GYÁP nyilatkozat, Egyéb baleseti nyilatkozat;
- CSED-GYED igénybejelentő nyomtatvány;
- GYED igényhez kapcsolódó fizetés nélküli szabadság engedély;
- GYED melletti munkavégzés esetén munkáltatói engedély;
- adókedvezménnyel kapcsolatos nyilatkozatok;

eredeti példányát - az érintett munkavállalók- mielőbb adják le az ügyfélszolgálati irodákban, hogy a veszélyhelyzet alatt elektronikusan befogadott és folyósított társadalombiztosítási ellátások, valamint érvényesített adókedvezmények törvényi feltételei továbbra is fennálljanak.

A pandémiás időszak alatt a munkáltatónál megőrzött dokumentumok eljuttathatók belső postával a Humán szolgáltatás címére is (MÁV SZK Zrt. Humán szolgáltatás, 1087 Budapest, Kerepesi út 3.).

A pandémiás időszak alatt szerzett kedvező tapasztalatok alapján, továbbra is előnyben részesítjük az alább felsorolt ügyek elektronikus ügyintézését, ezen ügyek esetében elsősorban a telefonos és e-mailes megkeresést:

- személyes adatváltozással kapcsolatos megkeresések;
- bankszámlaszám változás bejelentések;
- ÁEK igazolás igénylések;
- munkabérelőleg, segélykérelmek intézése;
- munkáltatói igazolások igénylése.

Arcképes igazolvány érvényesítés, egyéb menetkedvezménnyel, vagy munkáltatói illetve jövedelem-igazolásokkal kapcsolatos igénylések benyújtása a személyes ügyintézésen túl lehetséges postai úton is, az ügyfélszolgálatok, vagy a Humán szolgáltatás címére megküldött bizonylatokkal.

Az ügyfélszolgálati irodák a személyes ügyfélfogadáson kívül továbbra is rendelkezésre állnak általános kérdések megválaszolásában telefonon, valamint konkrét esetek tekintetében az ügyfélszolgálatok központi e-mail-címén keresztül.

Melléklet:

- **az országos humán ügyfélszolgálat elérhetőség összesítője és nyitvatartási rendje:**

az_orszagos_human_ugyfelszolgalat_elerhetoseg_osszesitoje_es_nyitvatartasi_ideje.xlsx [6]

2020.05.28.
2020.05.27. napjától az ügyfélszolgálati ügyintézés az alábbiak szerint változott
A koronavírus-járvány miatt elrendelt veszélyhelyzetre való tekintettel, valamint munkatársaink egészségének védelmében 2020.03.23-án kiadott rendelkezés 2020.05.27. napjától kezdődően MÁV SZK Humánszolgáltatás humán ügyfélszolgálati ügyintézése az alábbiak szerint változott.

A veszélyhelyzet enyhítése következtében a home office munkavégzés mellett a mellékletben szereplő ügyfélszolgálatokon heti egy alkalommal, 2020.05.27. naptól kezdődően, napi 3 órában lesz lehetőség személyes ügyintézésre, e-mailen nem intézhető, halaszthatatlan ügyekben – **kizárólag menetkedvezmény és munkáltatói illetve jövedelem igazolás ügyintézésében**, szigorú, pandémiás szabályok betartása mellett.

A fentiekben meghatározottakon kívül az ügyfélszolgálati irodák személyes ügyfélfogadása továbbra is átmenetileg szünetel, telefonon és e-mail-en keresztül nyújtanak teljeskörű szolgáltatást. **Az ügyfélszolgálat munkatársai folyamatosan rendelkezésre állnak általános kérdések megválaszolásában telefonon, munkanapokon 8:00-16:00 időtartam között, valamint konkrét esetek tekintetében az ügyfélszolgálatok központi e-mail-címén keresztül, vagy a humanus [KUKAC] mav-szk.hu e-mail-címen.**

A munkavállalók tájékoztatása érdekében az ügyfélszolgálati telefonos elérhetőségek és az e-mail-címek kifüggesztésre kerülnek az ügyfélszolgálatokon. Az országos összesítőt az elérhetőségekről a mellékletekben találhatók.

A Humánszolgáltatás ügyfélszolgálata az átmeneti időszak alatt a munkavállalók által benyújtásra kerülő dokumentumokat (többek között a teljesség igénye nélkül: munkabérelőleg és segélykérelmek, táppénzes papír, SZÉP-kártya számlainformációk, személyes adat változások, iskolalátogatási igazolások stb.) kizárólag elektronikus formában (szkennelt vagy mobiltelefonnal olvasható minőségben fényképezve) folyamatosan fogadja. A munkáltatói- és jövedelemigazolás iránti igényeket a személyes ügyintézés biztosításán túl továbbra is befogadják elektronikus formában is, az így beküldött kérelmek minden héten kedden kerülnek postázásra a munkavállaló által megadott címre. Az elektronikus leveleket bármilyen e-mail címről befogadják (pl.: saját privát e-mail, vállalaton belül más kolléga e-mail címe). A teljes körű és a lehető leggyorsabb ügyintézés érdekében azt kérik, hogy az elektronikus megkeresések a szükséges mellékleteken kívül tartalmazzák még az információt kérő munkavállaló teljes nevét, annak a vállalatnak a megnevezését ahol dolgozik, illetve lehetőség szerint a törzsszámát is.

A leírt változások a 2020. 05. 27-étől kezdődően, annak visszavonásáig, illetve módosításáig hatályban maradnak.

Mellékletek:

- **az országos humán ügyfélszolgálat elérhetőség összesítője**

Az országos humán ügyfélszolgálat elérhetőség összesítője [7]

- **az átmeneti időszakban részlegesen nyitva tartó ügyfélszolgálatok listája és nyitvatartási ideje**

Nyitva tartó személyes ügyfélszolgálatok listája [8]

2020.05.21.
Megszűnt az egészségbiztosítási ellátások kapcsán a fellebezési lehetőség

A 2020. március 1. napjától indult társadalombiztosítási kifizetőhelyi eljárások során hozott határozatok,

valamint az eljárást megszüntető végzés ellen megszűnt a fellebbezési lehetőség, így azok már a közlésükkel véglegessé válnak.

Jogorvoslatra természetesen a jövőben is van lehetőség. A véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert lehet indítani, annak közlésétől számított 30 napon belül. A keresetlevelet 3 példányban, a foglalkoztató székhelye szerint illetékes Kormányhivatal ellen, a kifizetőhelyhez kell benyújtani. Ezt követően a kifizetőhely a teljes iratanyagot haladéktalanul továbbítja a kormányhivatalhoz, a kormányhivatal pedig a keresetlevél benyújtásától számított 30 napon belül a területileg illetékes törvényszékek részére.

A pandémiás helyzetre tekintettel jelenleg e-mailben, vagy Cégkapun történik a kommunikáció minden érintett féllel, ami jelentősen csökkenti a teljes eljárás időbeli lefutását.

Az ügyintézés ideje a korábbi 2-3 hónap helyett, jelenleg maximum 2-3 hetet vesz igénybe, így a munkavállalók üzemi balesettel kapcsolatos költségei hamarabb megtérülnek. A pandémiás helyzet megszűnése után sem vész el a fellebbezési lehetőség megszűnése miatti 15 nap időnyereség.

MÁV Szolgáltató Központ Zrt. Humánszolgáltatás

2020.03.19.
Átmeneti rendelkezés táppénz és hóközi utalások tekintetében

A COVID 19 koronavírus-járvány miatt elrendelt veszélyhelyzetre való tekintettel, munkatársaink egészségének védelmében az eredeti táppénzes papírok Humán ügyfélszolgálatokon történő leadása vagy a Humán szolgáltatásra történő postai úton történő eljuttatása helyett 2020.03.18. napjától kezdődően újabb rendelkezésig az alábbi szabályok lépnek életbe.

A Humán szolgáltatás a táppénzes papírokat **kizárólag elektronikus formában (szkennelt, vagy mobil telefonnal olvasható minőségben fényképezve) fogadja a humanus [KUKAC] mav-szk.hu e-mail-címen az érintett munkavállalóktól**, másolatban a munkáltatói jogkör gyakorlójának megjelölésével.

Fontos, hogy **az eredeti dokumentumokat az elszámolást igénylő munkavállalók őrizzék meg** és a veszélyhelyzet megszűnésének kihirdetését követően a korábban már megszokott módon juttassák el a Humán szolgáltatás részére. Kiemelten fontos, hogy a veszélyhelyzetet követő időszakban teljes körűen megvalósuljon az eredeti táppénzes papírok beküldése, mert ennek hiányában a táppénzt utólagosan vissza kell vonni a jelenleg érvényes elszámolási szabályok alapján (jogtalanul kifizetett táppénznek minősül).

Tekintettel arra, hogy az egészségügy sürgősségi ellátásra állt, és részben a táppénzes papírok kiadásának gyakorlata is változik - újabb rendelkezésig - a 8 napon belüli táppénzutalás 2020.03.20-i napon történő utalását követően a munkabérrel egyidőben teljesül. A veszélyhelyzet fennállásáig, a szükséges feltételek teljesülése esetén havonta egyszeri hóközi táppénz kifizetés került betervezésre.

Az előzőeken túl korlátozásra kerül a hóközi bérutalás gyakorisága is. A rendelkezés hatálybalépésének napjától a hóközi utalás minden héten egy alkalommal, a pénteki napokon történik.

A havi munkabér utalásának ütemtervét a rendelkezés nem érinti, az változatlanul a kiadott ütemterv szerint valósul meg.

Utalási naptár - MÁV Csoport			
Hónap	**Utalás napja**	**Nap**	**Utalási jogcím**
2020. március	**2020.03.20**	**péntek**	**TB hóközi, hóközi**
2020. április	2020.04.07	kedd	Munkabér
	2020.04.10	**péntek**	**Hóközi**
	2020.04.17	**péntek**	**TB hóközi, hóközi**
	2020.04.24	**péntek**	**Hóközi**
	2020.05.01	**csütörtök**	**Hóközi**
2020. május	2020.05.08	péntek	Munkabér
	2020.05.15	**péntek**	**TB hóközi, hóközi**
	2020.05.22	**péntek**	**Hóközi**
	2020.05.29	**péntek**	**Hóközi**

[9]

Fenti változások 2020.03.18. naptól kezdődően, annak visszavonásáig hatályban maradnak.

MÁV Szolgáltató Központ Zrt. Humánszolgáltatás

2020.03.20.
Táppénzes ellátások utalásaHumán szolgáltatás tájékoztatja az érintett munkatársakat, hogy az eddig beküldött és feldolgozott társadalombiztosítási ellátásokhoz kapcsolódó juttatások a mai napon teljes körűen kifizetésre kerülnek. **A pandémiás helyzetre tekintettel a továbbiakban hónap közben egyszer, és a havi bérek utalásával egyidőben kerülnek elszámolásra ezen járandóságok.**

2020.03.23.
Személyes ügyfélfogadás, ügymenet**A COVID 19 koronavírus-járvány miatt elrendelt veszélyhelyzetre való tekintettel, munkatársaink egészségének védelmében az alábbi szabályok lépnek életbe.**
Az ügyfélszolgálatok **személyes ügyfélfogadása átmenetileg szünetel**, de az ügyfélszolgálat munkatársai továbbra is **folyamatosan rendelkezésre állnak általános kérdések megválaszolásában telefonon, munkanapokon 8:00-16:00 időtartam között** és konkrét esetek tekintetében az ügyfélszolgálatok központi e-mail-címén keresztül. Ezen kívül a humanus [KUKAC] mav-szk.hu e-mail-címén is folyamatosan felkereshető a Humán szolgáltatás.

Az ügyfélszolgálati telefonos elérhetőségek és az e-mail-címek kifüggesztésre kerülnek az ügyfélszolgálatokon, továbbá **az országos összesítő a hírlevél mellékleteként is megtalálható.**

A Humán szolgáltatás ügyfélszolgálata az átmeneti időszak alatt a munkavállalók által benyújtásra kerülő dokumentumokat (többek között a teljesség igénye nélkül: munkáltatói igazolásokat és bérelőleg kéréseket, táppénzes papír leadását, szép kártya számla információkat, személyes adat változásokat, iskola látogatási papírokat stb.) **kizárólag elektronikus formában (szkennelt, vagy mobiltelefonnal olvasható minőségben fényképezve) folyamatosan fogadja.** Az elektronikus leveleket **bármilyen e-mail-címről befogadjuk** (pl.: saját privát e-mail, vállalaton belül más kolléga e-mail-címe).

A teljes körű és a lehető leggyorsabb ügyintézés érdekében kérjük, hogy az elektronikus megkeresések a szükséges mellékleteken kívül **tartalmazzák még az információt kérő munkavállaló teljes nevét, annak a vállalatnak a megnevezését ahol dolgozik, illetve lehetőség szerint a törzsszámát is.**

Köszönjük együttműködésüket!

Melléklet: az országos humán ügyfélszolgálat elérhetőség összesítője, Itt [10] található.

Humán szolgáltatás

MÁV Zrt. Kommunikációs Igazgatóság

Letölthető dokumentumok	Méret	Dátum
az_orszagos_human_ugyfelszolgalat_elerhetoseg_osszesitoje_es_nyitvatartasi_ideje_2.xlsx [11]	39.35 KB	2024.05.15.
ÜSZI tájékoztató_20210412 [1]	358.57 KB	2021.04.12.
Elektronikusan leadható dokumentumok 20210412 [2]	352.5 KB	2021.04.12.
Humán ügyfélszolgálati kiszolgálás_20210412 [3]	361.4 KB	2021.04.12.
Humán ügyfélszolgálati ügyintézés nyitás 20210412 [4]	362.85 KB	2021.04.12.

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/human-ugyfelszolgalat

Hivatkozások
[1] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/uszi_tajekoztato_20210412_1.pdf [2] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/elektronikusan_leadhato_dokumentumok_20210412_0.pdf [3] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/human_ugyfelszolgalati_kiszolgalas_20210412_0.pdf [4] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/human_ugyfelszolgalati_ugyintezes_nyitas_20210412_0.pdf [5] https://intranet.mav.hu/hasznos/SitePages/Ügyfélszolgálati%20irodák.aspx [6] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/az_orszagos_human_ugyfelszolgalat_elerhetoseg_osszesitoje_es_nyitvatartasi_ideje.xlsx [7] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/az_orszagos_human_ugyfelszolgalat_elerhetoseg_osszesitoje.xlsx [8] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/nyitva_tarto_szemelyes_ugyfelszolgalatok_listaja.xlsx [9] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/tabl.png?itok=MvoBUJnu [10] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/az_orszagos_human_ugyfelszolgalat_elerhetoseg_osszesitoje.xlsx [11] https://www.mavcsoport.hu/system/files/upload/page/az_orszagos_human_ugyfelszolgalat_elerhetoseg_osszesitoje_es_nyitvatartasi_ideje_2.xlsx