

Humán Ügyfélszolgálati kiszolgálás a megnyitást követően

2021.04.12. naptól kezdődően

Belépő munkavállalók

1. A munkavállalók részére az ügyfélszolgálatok biztosítják a papír alapú belépési dokumentumcsomagok átvételét. Ezek a csomagok minden nyomtatványt és a kitöltéshez szükséges információt tartalmaznak.
2. Személyes ügyfélszolgálaton megjelenést célszerű előzetesen egyeztetni, figyelembe véve azt, hogy egy időben, ügyfélszolgálati ügyintézőnként 1 fő kiszolgálása lehetséges.
3. A HTÜ munkatársai, munkavállalói kérésre továbbra is minden esetben segítséget nyújtanak a dokumentumok kitöltésében a **06 30 144 1000**-es telefonszámon! Ezt a telefonszámot a belépési dokumentumcsomag is tartalmazza. A személyes ügyfélszolgálat megnyitásával a személyes konzultáció is biztosított az új belépők részére.
4. A kitöltött, aláírt dokumentumok visszaküldhetők belső postával a helyi ügyfélszolgálat postacímére, vagy személyesen leadhatják az ügyfélszolgálati irodában, ahol az ügyfélszolgálatos ellenőrzi és azonnal fel tudja hívni a figyelmet az esetleges hiányosságok pótlására.
5. Amennyiben a dolgozó a belépési csomag részeként 40-es mintaszámú szabadjegyet is igényelt és a leadott belépési csomag tartalmazza az arcképes igazolvány igénylési adatlapot annak összes szükséges mellékletével, akkor az ügyfélszolgálat kiállítja a szabadjegyet és belső postán eljuttatja a munkavállaló munkahelyi címére. (MÁV Zrt., MÁV-START Zrt., MÁV SZK Zrt. munkavállalók igényelhetnek 40-es mintaszámú szabadjegyet) Amennyiben a dolgozó személyesen adja le az ügyfélszolgálaton belépési csomagját, abban az esetben a 40-es mintaszámú szabadjegy kiadásához elegendő az Arcképes igazolvány igénylő leadása.
6. A már kiadott 40. mintaszámú szabadjegyek érvényessége továbbra sem jár le 7 nap után, hanem érvényes marad a pandémia végéig, jelen állás szerint 2021. április 30. napjáig.
7. A lejáró arcképes igazolványok érvényességi ideje továbbra is meghosszabbításra kerül a pandémia végéig, jelen állás szerint 2021. április 30. napjáig.
8. Amennyiben az újfelvetelesek körözési igényéről a humánpartner kollégák előzetesen küldenek információt (név, törzsszám, belépés napja) az uszikozpont@mav-szk.hu címre a belépők telefonszámával, illetve elektronikus elérhetőségével együtt, akkor az alábbi kényelmi szolgáltatásokat továbbra is tudjuk nyújtani a munkavállalók részére:
 - a. A megadott telefonszámon a HTÜ (humán telefonos ügyfélszolgálat) kollégái felveszik a kapcsolatot a munkavállalóval és teljeskörűen tájékoztatják a körözés menetéről.
 - b. Amennyiben a munkavállalónak van nyomtatási lehetősége, a HTÜ munkatársa elektronikus úton megküldi számára a belépési dokumentumcsomagot, ezzel is gyorsítva az ügyintézt, kímélve a munkavállaló idejét.
 - c. A 40-es mintaszámú szabadjegyet az ügyfélszolgálat előre ki tudja állítani és egyeztetett időpontban, az ügyfélszolgálatos kolléga az irodában átveszi a kitöltött belépési csomagot és arcképes igazolvány igényléséhez szükséges nyomtatvány ellenében a szabadjegyet átadja a munkavállalónak.

Kilépő munkavállalók

1. A kilépő munkavállalók nem közölnék személyesen, a humánpartner küldi meg az uszikozpont@mav-szk.hu e-mail címre a körözőlapot és az elszámoláshoz szükséges dokumentumokat.
2. Az ügyfélszolgálat a CRM ügykövető rendszerben rögzíti az ügyet és továbbítja feldolgozásra a back office szervezetek részére.
3. A kilépő iratok megküldéséért a jövedelem elszámolás felel.
4. A humánpartner kollégák továbbra is hívják fel a kilépő munkavállaló figyelmét arra, hogy menetkedvezmény igazolványa a kilépés napjával letiltásra kerül, azt mindenképpen be kell dobni a humán ügyfélszolgálat előtt kihelyezett postaládába, vagy postai úton visszaküldhető a 1087 Budapest Kerepesi u. 3. MÁV SZK Humán szolgáltatás címre.

Menetkedvezmény

1. A lejárt arcképes igazolványok cseréjét ismét folyamatosan biztosítjuk a személyes ügyfélszolgálatokon.
2. Új arcképes igazolvány, FIP igazolvány, szabadjegy igénylése ismét lehetséges a személyes ügyfélszolgálaton.
3. Igazolványcsere, iskolalátogatási igazolások leadása továbbra is lehetséges elektronikus úton az uszikozpont@mav-szk.hu emailcímen.

Egészségvédelmi szabályok

1. Az ügyfélszolgálaton egy időben csak annyi munkavállaló tartózkodhat, ahány ügyintézési hely áll rendelkezésre.
2. Maszk viselése és a védőtávolság megtartása továbbra is kötelező!
3. Lehetőség szerint továbbra is részesítsék előnyben az elektronikus és telefonos ügyintézést.
4. Amennyiben rendelkezésre áll kihelyezett ügyfélszolgálati postaláda, a táppénzes papírokat továbbra is abban kell elhelyezni.

Az emailen és telefonon kért munkáltatói és jövedelemigazolások személyesen átvehetők az ügyfélszolgálaton.

Elektronikus ügyintézési lehetőségekről a Humán telefonos ügyfélszolgálaton a **06 30 144 1000**-es telefonszámon lehet érdeklődni. Az elektronikusan leadható dokumentumok listáját az ügyfélszolgálati irodákban is kifüggesztjük.

Humán szolgáltatás