

Tisztelt Vezető Kollégák!

Az alábbiakban tájékoztatok minden munkáltatói jogkörgyakorló vezetőt a 2021.04.12. napjától érvényes **humán ügyfélszolgálatok személyes ügyintézés**rel összefüggő rendelkezéseiről.

A Kormány 144/2021 (III.27.) Korm. rendelete a védelmi intézkedések lépcsőzetes feloldását tartalmazza, a rendeletnek a szolgáltatásokkal kapcsolatos intézkedései alapján a humán ügyfélszolgálat **személyes ügyintézése 2021.04.12. napjától** kezdődően **újra elindul**.

Az ügyfélszolgálatok személyes ügyfélfogadása a továbbiakban nem szünetel, de lehetőség szerint kérjük előnyben részesíteni az alábbi elérhetőségeken történő kapcsolatfelvételt:

- Humán Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül a **06 30 144 1000** telefonszámon
- Az ügyfélszolgálatok központi e-mail címén: uszikozpont@mav-szk.hu
- Továbbá az **ügyfélszolgálatokon elhelyezett postaládákba** a leadandó dokumentumok bedobhatók, kollégáink azokat idővesztés nélkül feldolgozzák.

A Humán szolgáltatás ügyfélszolgálat **a személyes kiszolgáláson túl**, a munkavállalók által benyújtásra kerülő dokumentumokat (többek között a teljesség igénye nélkül: munkáltatói igazolásokat és bérelőleg kéréseket, szép kártya számla információkat, személyes adat változásokat, iskolalátogatási papírokat stb.) a **postaládába történő bedobáson** kívül **elektronikus formában** is (szkennelt, vagy mobil telefonnal olvasható minőségben fényképezve) is fogadja.

A teljes körű és a lehető leggyorsabb ügyintézés érdekében kérjük, hogy az elektronikus megkeresések a szükséges mellékleteken kívül tartalmazzák még az ügyintézés, információt kérő munkavállaló teljes nevét, és törzsszámát is.

Fenti változások 2021.04.12. naptól kezdődően, annak visszavonásáig hatályban maradnak.

Budapest, 2021.04.09.

Szaniszló Ágnes
Humán üzletágvezető sk.

Mellékletek:

- Humán ügyfélszolgálati kiszolgálás 20210412
- ÜSZI tájékoztató_20210412
- Elektronikusan leadható dokumentumok listája 20210412