



Erzsébet
Utalványforgalmazó

RENDSZERES GYERMEKVÉDELMI KEDVEZMÉNY GYERMEKVÉDELMI ERZSÉBET-UTALVÁNYBAN TÖRTÉNŐ BIZTOSÍTÁSA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A szabályzat célja és hatálya

- 1.1. Jelen Szabályzat a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendeletben szabályozott, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményként biztosított Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány (a továbbiakban: Erzsébet-utalvány) kiszállításával/kézbesítésével kapcsolatos kifogások bejelentésére és azok elbírálására terjed ki.
- 1.2. Jelen szabályzat célja, hogy az Önkormányzatoktól az Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt. részére (a továbbiakban: EUF) a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény Erzsébet-utalványban történő folyósítása tárgyában érkezett kifogások egységes elvek szerint kerüljenek elbírálásra.

2. Fogalmak

- 2.1. Kifogás
Kifogásnak minősül az Erzsébet-utalvány kiszállításával/kézbesítésével kapcsolatos valamennyi panasz, amelyet a jogosult az Önkormányzat irányába terjeszt elő (közvetett kifogás), vagy amelyet közvetlenül az Önkormányzat észlel (közvetlen kifogás).
- 2.2. Gyűjtőboríték
A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult személy címére küldött, több jogosult Erzsébet-utalványait tartalmazó egyedi azonosítóval ellátott boríték.
- 2.3. Értékcscsó
A Magyar Posta Zrt. vagy a JNT Kft. által az Önkormányzat címére történő kézbesítéskor, több jogosult Erzsébet-utalványait tartalmazó egyedi azonosítóval ellátott biztonsági tasak.
- 2.4. Átvételi elismervény
A Magyar Posta Zrt., vagy a JNT Kft. által használt, a jogosultak részére történő közvetlen, vagy az Önkormányzatokhoz történő kézbesítéskor használt az átadás-átvételt igazoló dokumentum (tértivevény, szállítólevél stb.).

3. A kifogás előterjesztése

- 3.1. Az átvett Erzsébet-utalványokkal kapcsolatos közvetett/közvetlen kifogás előterjesztésére az EUF irányába kizárólag az Önkormányzatnak van lehetősége, a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosultaknak erre egyedileg nincs módja.

- 3.2. A kifogást az Önkormányzat kizárólag írásban, a „Kifogás Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány tárgyában - jegyzőkönyv” elnevezésű nyomtatványon (a továbbiakban: nyomtatvány), az azon feltüntetett adatok hiánytalan kitöltésével, - az e Szabályzatban foglalt előírásokat betartva, postai úton, faxon vagy elektronikusan, szkennelt formában - nyújthatja be az EUF részére az alábbi címek egyikére:

Cím: Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt.1146 Budapest, Hermina út 63.

Fax: +36-1- 319-7511

E-mail: ugyfelszolgalat@euf.hu

- 3.2.1. A nyomtatvány kötelező tartalmi elemei:

- 3.2.1.1. **A közvetett** kifogások esetén:

- az Önkormányzat neve, címe, statisztikai számjele;
- az Önkormányzat szociális ügyeiért felelős vezető és az ügyintéző neve, valamint elérhetőségeik;
- az előterjesztett kifogás pontos tárgya, rövid leírása (beleértve különösen a kifogás alapjául szolgáló átvétel és a jegyzőkönyv felvételének pontos dátumát);
- a jogosultak adatai, a részükre járó utalványok értéke;
- a szociális ügyekért felelős vezető és a jegyzőkönyv felvételénél jelen lévő személyek neve és aláírása;
- hivatalos pecsét;
- mellékletek (boríték/gyűjtőboríték és tértivevény fénymásolata);

- 3.2.1.2. **A közvetlen** kifogások esetén

- 3.2.1.2.1. A közvetlen kifogások esetén, amennyiben az önkormányzat közvetlen jogosultaknak történt kézbesítést kért:

- az Önkormányzat neve, címe, statisztikai számjele;
- az Önkormányzat szociális ügyeiért felelős vezető és az utalványokat átvevő ügyintéző neve, valamint elérhetőségeik;
- a Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványok Magyar Posta Zrt.-től történt átvételének időpontja;
- a kifogással érintett jogosultak megnevezése;
- a jogosultak adatai, a részükre járó utalványok értéke;
- a jogosultnak/jogosultaknak a jogszabály alapján járó utalványok értéke és a Magyar Posta Zrt.-től sértetlen borítékban átvett utalványok értéke, az átvett utalványok küldeményazonosítója;
- az előterjesztett kifogás pontos tárgya, rövid leírása;
- a szociális ügyekért felelős vezető és a jegyzőkönyv felvételénél jelen lévő személyek neve és aláírása;
- hivatalos pecsét
- mellékletek (boríték/gyűjtőboríték és tértivevény fénymásolata).

- 3.2.1.2.2. A közvetlen kifogások esetén, amennyiben az Önkormányzat az utalványok kiszállítását az Önkormányzat címére kérte:

- az Önkormányzat neve, címe, statisztikai számjele;
- az Önkormányzat szociális ügyeiért felelős vezető és az utalványokat átvevő ügyintéző neve, valamint elérhetőségeik;
- a Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványok Magyar Posta Zrt.-től vagy JNT Kft.-től történt átvételének időpontja;
- a Magyar Posta Zrt.-től vagy a JNT Kft.-től sértetlen állapotban átvett csomag küldeményazonosítója;
- az átvevő ügyintéző megnevezése, beosztása, elérhetősége;
- az előterjesztett kifogás pontos tárgya, rövid leírása;

- a szociális ügyekért felelős vezető és a jegyzőkönyv felvételénél jelen lévő személyek neve és aláírása;
 - hivatalos pecsét;
 - mellékletek (boríték/gyűjtőboríték és tértivevény fénymásolata).
- 3.3. Amennyiben az Erzsébet-utalvány kiszállítása/kikézbésítése – bármilyen okból – az Önkormányzat részére történik, kifogást az Önkormányzat csak abban az esetben terjeszthet elő, ha:
- az ügyintéző az Erzsébet-utalványt tartalmazó boríték/gyűjtőboríték/értékcscskó átvétele során meggyőződött annak sértetlenségéről és azt a Magyar Posta Zrt. / JNT Kft. által biztosított tértivevényen / átvételi elismervényen aláírásával igazolta, valamint
 - a kikézbésített/kiszállított Erzsébet-utalványok jogosultak részére történő átadása során a sértetlenül átvett gyűjtőborítékot a jogosult az ügyintéző előtt bontotta ki és az ügyintéző személyesen meggyőződött arról, hogy a jogosult által előadott, a kifogás alapjául szolgáló körülmények fennállnak, melyet az ügyintéző a nyomtatványon aláírásával is igazol.
- 3.4. Az Önkormányzat a kifogással érintett Erzsébet-utalványokat köteles a körülményeket figyelembe véve, az adott helyzetben elvárható legnagyobb gondossággal megőrizni, hogy azok szükség esetén az EUF által megtekinthetők legyenek.
- 3.5. A jogosultak jelen Szabályzatban foglaltakról történő igazolható tájékoztatása az Önkormányzat kötelezettsége.

4. A kifogás/nyomtatvány benyújtására vonatkozó határidők

- 4.1. Az Önkormányzatnak valamennyi kifogás nyomtatványon történő rögzítésére az Erzsébet-utalvány – igazolható - átvételét követő 5 napon belül van lehetősége, azaz a jegyzőkönyv felvételének dátuma az Erzsébet-utalvány jogosult vagy Önkormányzat általi átvételét követő legkésőbb 5. nap lehet.
- 4.2. A kifogást az EUF csak abban az esetben bírálja el, ha az a nyomtatvány kitöltését követő 2. nap 17.00 óráig, a jelen Szabályzat 3.2. pontjának megfelelően az EUF részére megérkezik.

5. A kifogások elbírálása

- 5.1. Az EUF csak a jelen Szabályzat előírásait betartva benyújtott kifogásokat veszi nyilvántartásba és kizárólag a 3.2. pont rendelkezéseinek megfelelő formában, hiánytalanul kitöltött kifogásokat vizsgálja ki.
- 5.2. Az EUF a kifogásokat a jelen Szabályzatban foglalt rendelkezéseknek megfelelően – a Szabályzat rendelkezéseinek megfelelően kitöltött - nyomtatvány beérkezését követő naptól számított 15 munkanapon belül bírálja el, kivételes és indokolt esetben méltányossági szempontokat is figyelembe véve.
- 5.3. Az elbírált kifogás eredményéről az EUF az Önkormányzatot a nyomtatványon megjelölt címen, postai úton, írásban értesíti. Amennyiben az ügy kivizsgálásához a nyomtatvány tartalma alapján további érdemi információkra, adatokra van szükség, az EUF az Önkormányzatot erről tájékoztatja.
- 5.4. Amennyiben a benyújtott nyomtatvány hiánypótlásra szorul, az EUF annak beérkezésétől számított 2 napon belül felhívja az Önkormányzatot a hiányok pótlására, melynek megtételére az Önkormányzatnak további 2 nap áll rendelkezésére.
- 5.5. Az EUF a kifogást érdemi vizsgálat nélkül utasítja el, ha:
- az Erzsébet-utalvány Önkormányzathoz történő kiszállítása vagy jogosult részére történő kézbesítése és a jegyzőkönyv felvétele között több mint 5 nap telt el;

- a nyomtatvány bármely kötelező adata vagy melléklete hiányzik, és az Önkormányzat a hiányzó adat, illetve melléklet pótlása iránt az erre irányuló felhívást követő 2 napon belül sem intézkedik.

Budapest, 2013. augusztus 13.

Melléklet:

Kifogás Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány tárgyában - Jegyzőkönyv

| | |
|---|--|
| Önkormányzat neve: | |
| Önkormányzat címe: | |
| Önkormányzat statisztikai számjele: | |
| A szociális terület vezetéséért felelős személy megnevezése, elérhetőségei (telefonszám, e-mail cím): | |

KIFOGÁS GYERMEKVÉDELMI ERZSÉBET-UTALVÁNY TÁRGYÁBAN JEGYZŐKÖNYV

Kérjük a Panaszkezelési Szabályzat 3. pontját figyelembe véve kitölteni.

Tárgy: A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet alapján, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményként biztosított Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványt érintő kifogások.

A jegyzőkönyv felvételének helye, időpontja:

A jegyzőkönyv felvételénél jelen lévő személyek neve, beosztása:

I. Közvetett kifogás – a jogosult/jogosultak által – az Önkormányzat felé – előterjesztett kifogás

A Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány jogosult általi átvételének napja:

A kifogás jogosult általi előterjesztésének napja:

A jogosult neve, címe:

Kifogás pontos tárgya, a panasz rövid leírása:

.....

Melléletek:

- a jogosult által átvett boríték/gyűjtőboríték fénymásolata
- a tértivevény fénymásolata.

II. Közvetlen kifogás – az Önkormányzat által közvetlenül észlelt eltérések tekintetében előterjesztett kifogás

A Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványok Magyar Posta Zrt.-től történt átvételének időpontja:

Az átvett utalványok küldeményazonosítója (Magyar Posta Zrt. vagy JNT Kft.):

.....

Az átvevő ügyintéző neve, beosztása, elérhetősége:.....

A kifogással érintett jogosult/jogosultak megnevezése (amennyiben az Önkormányzat az utalványok kiszállítását az Önkormányzat címére kérte e sor kitöltése nem szükséges):

A jogosultnak/jogosultaknak a jogszabály alapján járó utalványok értéke:

A Magyar Posta Zrt.-től/JNT Kft.-től sértetlen borítékban átvett utalványok értéke:

A kifogás pontos tárgya, a panasz rövid leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Melléletek:

- az Önkormányzat ügyintézője által átvett boríték/gyűjtőboríték fénymásolata
- a tértivevények fénymásolata.

Egyéb megjegyzések

Amennyiben a benyújtott kifogást az EUF helybenhagyja, úgy a pótlólagosan küldött Erzsébet-utalvány átvételéért felelős ügyintéző neve, beosztása, elérhetőségei:

.....

Keltezés helye, időpontja:, 2013.

Aláírás, pecsét