



HOGYAN INTÉZZÜNK ÜGYET?

Információkérés, ügyintézés
hivatalban és szolgáltatóknál





Hogyan intézzünk ügyet?

Második kiadás

Kiadja: Down Alapítvány

1145 Budapest, Amerikai út 14.

Telefon: (061) 363 6353

E-mail: down@downalapitvany.hu;

Web: www.downalapitvany.hu

Adószám: 18005282-1-42

Bankszámlaszám: 10918001-00000013-38730007

Felelős Kiadó: Dr. Gruiz Katalin

Szerző: „Akadálymentes ügyintézés” projekt

A rajzokat Hegedős Ádám
készítette az első kiadás alapján

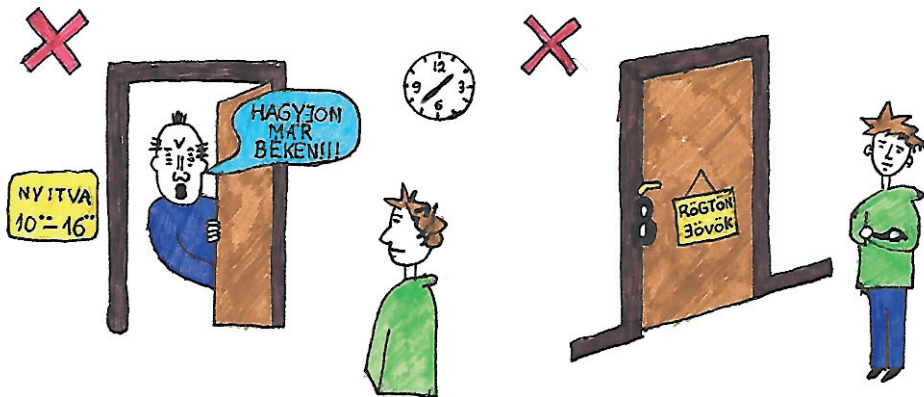


Fogyatékos Személyek
Esélyegyenlőségéért
Közhasznú Nonprofit Kft.

A kiadvány az FSZK támogatásával készült
a Down Alapítvány „Akadálymentes ügyintézés” projektjéhez

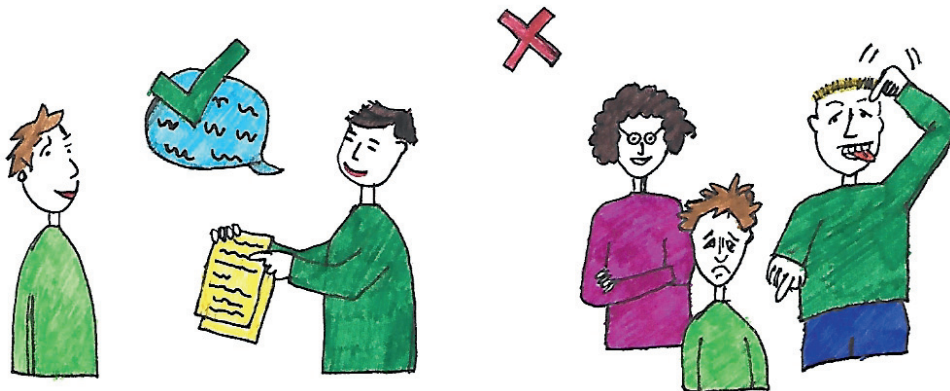


Jó időben, jó helyen



- Ha szeretnénk megtudni valamit vagy elintézni egy ügyet, akkor forduljunk az adott hivatal, szervezet vagy szolgáltató **ügyfélszolgálatához**.
Az ügyfélszolgálaton dolgozók fognak nekünk segíteni, felvilágosítást, információt adni.
- Mindig a nyitva tartási időben keressük fel az ügyfélszolgálatot!
- Legjobb ha felírjuk a nyitvatartási időt.
- Interneten is kereshetjük az ügyfélszolgálat címét, nyitvatartási idejét.

Hozzáértés, segítőkészség



Mit várhatunk el az ügyfélszolgálaton dolgozó emberektől?

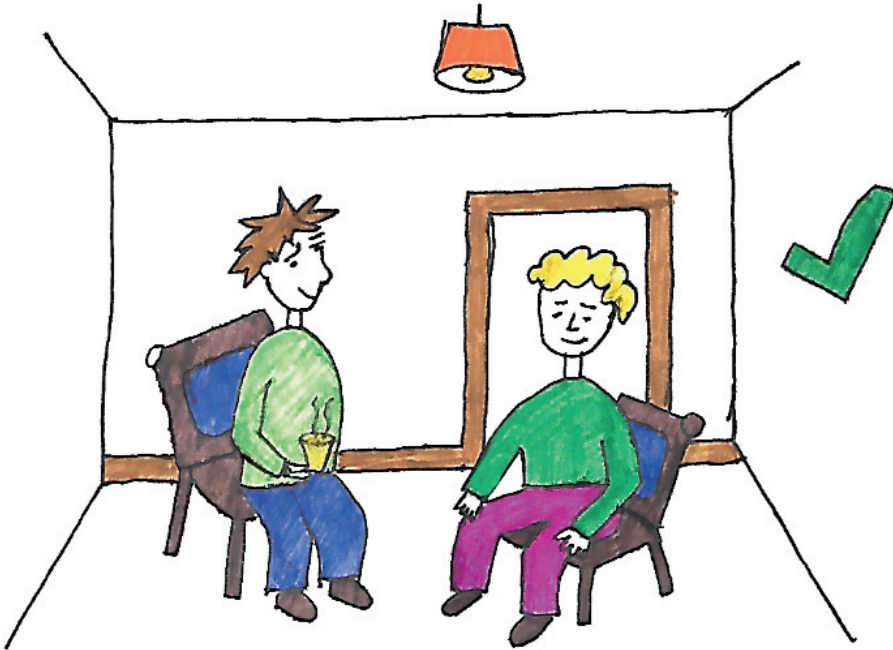
- **Hozzáértést** – tudjon válaszolni a feltett kérdéseinkre, tudjon nekünk segíteni.
- **Tűrelmet, segítőkészséget** – ne hagyjuk, hogy ne hallgassanak meg, vagy hogy elküldjenek minket.
- **Korrekt viselkedést** – nem nevelhetnek ki, ha nem értünk valamit.

Akadálymentes és könnyen érthető ügyintézés



- A hivataltól kapott információknak helyesnek kell lennie.
- Nem tájékoztathatnak félre minket, pontosan el kell mondaniuk, hogy mit kell tennünk a problémánk megoldásához (lépésről-lépésre).
- **Az ügyintézőknek úgy kell válaszolniuk, hogy azt megértsük!**
- Ha szükséges, lehessen kérni **akadálymentes vagy könnyen érthető ügyintézést!**
- Magyarázzák el nekünk egyszerűbben az adott dolgot úgy, hogy megértsük.

Személyiségi jogok védelme



- Ha kényes témával kapcsolatban szeretnék tájékoztatást kapni, akkor kérjük, hogy intim környezetben, négyszemközt beszélgethessünk az ügyintézővel.
- Adatainkat, a rólunk szóló információkat, a beszélgetés tartalmát nem mondhatják el másoknak az ügyintézők.
- Ha akarjuk, jogunk vagy kísérőt, vagy egy barátot magunkkal vinni az ügyintézéshez.

Hogyan tovább?



- Ha nem kapunk választ a kérdéseinkre, vagy valami miatt nem sikerül elintézni egy ügyet, akkor az ügyfélszolgálatosnak tudnia kell, hogy hogyan tovább, tehát tovább kell minket irányítania a megfelelő helyre.

Ha elégedetlenül távozunk



Ha elégedetlenül távozunk:

- akkor az ügyfélszolgálaton azt is kötelesek elmondani, hogy hol tehetünk panaszt ellenük és
- hogy milyen következményei lesznek a panaszunknak rájuk nézve.



Visszajelzés



- Legyünk mi is részesei az ügyintézésnek!
- Ismerjük meg az ügyintézés menetét, értelmét és azt, hogy annak milyennek kell lennie, ha jó!
- Sok ügyintéző és szolgáltató kíváncsi arra, hogy mi a véleményünk a szolgáltatásaikról, termékeikről.
- Ha kérik, töltsünk ki elégedettség kérdőívet, ezzel segítve az ő munkájukat!





Jótanácsok

Készüljünk fel az ügyintézésre

Milyen hivatalba kell mennünk?

Milyen ügyet, iratot fogunk intézni?

Milyen iratokat kell magunkkal vinni?

Mennyi pénzt szükséges magunkkal vinni?

Kérjünk tanácsot segítőinktől ha szükségét érezzük!

Kérjünk kísérőt, ha bizonytalanok vagyunk!

Ha gondnokság alatt állunk, akkor a gondnokunkkal együtt menjünk!

Tájékozódjunk a hivatal nyitva tartásáról, nehogy rosszkor menjünk!

Tájékozódjunk, hogy mi a dolgunk az ügyintézés során!

Gyakoroljuk, játsszuk el az ügyintézését, ha szükségét érezzük!

Tájékozódjunk jogainkról!

Tájékozódjunk arról, hogy mik a hivatal kötelességei!

Tájékozódjunk a hivatali ügyintézését követő teendőkről: mikor készül el az irat, érte kell-e menni vagy kiküldik, stb.





Milyen ügyeket lehet elektronikusan intézni?

Időpontfoglalás

- Okmányirodában
- Orvosnál

Közszolgáltatók és Díjnet elérése

- Elektromos művek: óraállítás bejelentés, számlakérés és fizetés
- Gázművek: óraállítás bejelentés, számlakérés és fizetés
- Víz- és csatorna: óraállítás bejelentés, számlakérés és fizetés

Vásárlás interneten

- Jegyvásárlás: moziba, színházba, sporteseményre
- Webshopok használata

Elektronikus banki ügyintézés

Számítógépes információ elérése

- Hírek olvasása interneten
- Zenehallgatás, filmek nézése interneten
- E-mailezés
- Face-book használata
- Térkép használata, közlekedési segítség





Ügytípusok

Hivatalos ügyek intézése

- személyi igazolvány,
- útlevel,
- közgyógyellátási igazolvány,
- TAJ kártya,
- felemelt családi pótlék,
- rokkant nyugdíj, rokkant járadék,
- adókártya,
- e-ügyintézés



Foglalkoztatással kapcsolatos ügyintézés

- munkavállaló okmányai, lejáratuk, pótlásuk
- munkaalkalmasság,
- megváltozott munkaképesség,
- munkahelykeresés,
- munkaszerződés megkötése



Orvos felkeresése

- akut betegség,
- gyógyszer felíratás,
- betegség megelőzés, szűrővizsgálatok,
- gondozás, önellátás: személyi tisztaság, egészség, fogmosás,
- betegjog megismerése





Ügytípusok

Banki ügyintézés

- számlanyitás,
- banki ügyintézés,
- bank kártya igénylés,
- bankkártya használat



Állampolgári jogok, választás

- emberi jogok,
- állampolgári jogok,
- szavazás,
- cselekvő képesség,
- gondnoksági per



Önálló élettel kapcsolatos ügyek

- gazdálkodás elemei,
- saját lakás ügyei: közüzemi számlák, lakógyűlés,
- díjnet, elektronikus számlafizetés,
- tűz elleni védekezés, teendők tűz esetén,
- posta, levél feladás, csekk befizetés,
- közlekedés, térkép, google-térkép használata,
- helyi közlekedés, vonat, utazással kapcsolatos jogok, kötelességek, közlekedési bírság
- bolt, vásárlás, számla kérés, fodrász, kozmetikus, stb.
- internetes jegyrendelés, időpontfoglalás,
- sportolás, uszoda, konditerem, bowling





Akadálymentes hivatali ügyintézés

Megtanítjuk a hivatalok és szolgáltatók ügyfeleit és ügyintézőit az akadálymentes ügyintézésre!



A Down Alapítvány „Mentális Akadálymentesítés” néven ismert kezdeményezésével az értelmi fogyatékosok támogatott önálló életének feltételeit igyekszik megteremteni:

1. nehezen értő és olvasó emberek könnyen érthető formában történő felkészítésével,
2. a hivatalok és szolgáltatók mentálisan akadálymentesített ügyintézésének és szolgáltatásainak kialakításához nyújtott segítséggel.

Azt szeretnénk elérni, hogy a sérült embernek ne csak papíron legyen joga saját ügyeit intézni!

Legyen a környezet mindenki számára használható!



A Down Alapítvány könnyen érthető sorozatának kiadványai



Hogyan intézzünk ügyet? – Információkérés,
ügyintézés hivatalban és szolgáltatóknál

Banki ügyintézés, bankkártyahasználat

E-ügyintézés – Elektronikus ügyintézés,
internethasználat

Orvosnál – Látogatás az orvosnál

Betegjogok

A munka – Általános tájékoztató

Munkavédelem bőrműveseknek

Munkavédelem konyhai kisegítőknél

Munkavédelem kertészeknek

Tűzvédelem – Megelőzés, jelzés, menekülés

Szabadidő, sport

Sporteszközök használata, balesetmentes
sportolás

Down Alapítvány

Központi Iroda
1145 Budapest, Amerikai út. 14.
Telefon: (061) 363 6353
E-mail cím: down@downalapitvany.hu

Bankszámlaszám:
UniCredit Bank
10918001-00000013-38730007
Adószám: 18005282-1-42
www.downalapitvany.hu

