



Körös - Maros Nemzeti Park Igazgatóság  
szervezetfejlesztési programja



## Körös - Maros Nemzeti Park Igazgatóság

### Idegenforgalmi létesítmények foglalási és fizetési szabályzata

<b>Dokumentum neve:</b>	Idegenforgalmi létesítmények foglalási és fizetési szabályzata
<b>Készült:</b>	2014. június
<b>Helyszín:</b>	Szarvas
<b>Készítette:</b>	Körös - Maros Nemzeti Park Igazgatóság, Vanin Vezetési Tanácsadó Kft. és Responsum Kft

A Körös - Maros Nemzeti Park Igazgatóság Idegenforgalmi létesítmények foglalási és fizetési szabályzata az ÁROP-1.2.18. / A – 2013 – 2013 – 0041 azonosító számú pályázat keretein belül a folyamatoptimalizálás beavatkozási területen elvégzett munkálatok eredményeként készült el.



## **Az optimalizált idegenforgalmi létesítmények foglalási és fizetési folyamatára vonatkozó előírások**

A folyamatoptimalizálás beavatkozási területen elvégzett munkát követően az alábbi fejlesztések kerülnek bevezetésre 2014.június 30-tól:

### **1. Központi nyilvántartó rendszer használataa beérkező foglalások rögzítéséhez**

- Az ÁROP 1.2.18. / A 2013 pályázat keretein belül lefejlesztett foglalásokat nyilvántartó program használata minden munkatárs számára kötelező, akihez a látogatótól foglalási kérelem érkezik.

### **2. Vezetői döntés jól látható dokumentációja és osztályvezetői ellenőrzés**

- Speciális kérelmek elbírálásakor a vezetői döntés jól láthatóan legyen dokumentálva a kérelem fed lapján, amit az osztályvezető feladata ellenőrizni ügyintézőre szignálást megelőzően

### **3. Telefonos visszajelzés a látogató számára (az írott válaszok mellett)**

#### Pozitív döntés esetén:

- Az ügyintéző először értesíti telefonon azt az idegenforgalmi létesítménynél dolgozó munkatársat, akit a válaszlevélben megjelöltek a látogató számára, hogy a továbbiakban ő bonyolítja a szervezést és direktben hozzá lehet fordulni a részletek egyeztetésével. Az ügyintéző átadja a kérelemben foglalt információkat és kéri az idegenforgalmi létesítményben dolgozó kollégát, hogy ha a látogató 5 napon belül nem hívja fel, akkor ő hívja fel a látogatót proaktívan egyeztetés céljából.
- Az ügyintéző másodszor felhívja a kérelmet benyújtó személyt és értesíti a kérelem pozitív elbírálásáról, valamint megadja a látogató számára annak a munkatársnak a nevét és telefonszámát, aki a további szervezésért felelős. Tájékoztatja továbbá a látogatót, hogy a döntésről írott válasz is érkezik majd. Kéri a látogatót, hogy a további részletek egyeztetése miatt a levél kézhezvételétől számított 1 napon belül keresse a szervezést bonyolító kollégát.



Elutasító válasz esetén (sürgős esetekben):

- Amennyiben a kérelemben olyan foglalási dátumot jelöl meg a látogató, mely napig az írott válasz nem érkezne meg hozzá, az ügyintéző értesíti őt telefonon a döntésről. Tájékoztatja továbbá, hogy a döntést és a részletes indoklást írásban, válaszlevél formájában fogja megkapni. Elmondja, hogy ez a telefon csupán tájékoztató jellegű és annak érdekében történik, hogy a látogató mihamarabb az információhoz juthasson.

4. Az optimalizált idegenforgalmi létesítmények foglalási és fizetési folyamat alkalmazása

- Az ÁROP 1.2.18 / A – 2013 pályázat keretein belül optimalizált idegenforgalmi létesítmények foglalási és fizetési rendszerének folyamata teszt jelleggel kerüljön alkalmazásba ültetésbe 2014. június 30-tól. Az optimalizált folyamat lépései a következő oldalakon látható.
- A folyamat gazdája Lestyan – Goda Judit osztályvezető, aki a gyakorlati alkalmazás során szerzett tapasztalatok alapján Tirják László Igazgató jóváhagyásával bármikor módosíthat az egyes lépéseken, ha az a hatékonyság és eredményesség szempontjából indokolt.

OPTIMALIZÁLT IDEGENFORGALMI LÉTESÍTMÉNYEK FOGLALÁSI ÉS FIZETÉSI RENDSZER FOLYAMATA:







