

15/2013. sz. vezérigazgatói utasítás

A NIPÜF

Nemzeti Ipari Park Üzemeltető és Fejlesztő Zártkörűen Működő Részvénytársaság és
leányvállalatai

Panaszkezelési és a közérdekű bejelentések kezelésének szabályzata



.....
Köves Béla
vezérigazgató

Budapest, 2023. szeptember 29.

I. A szabályozás célja és hatálya

A NIPÜF Nemzeti Ipari Park Üzemeltető és Fejlesztő Zártkörűen Működő Részvénytársaság, valamint az általa létrehozott vagy többségi tulajdonában álló gazdasági társaságok (továbbiakban együttesen: Társaság) az állami szervek működésébe vetett közbizalom növelése érdekében, elismerve a bejelentések jelentőségét a magánszektorban és a közszférában működő munkáltatók, valamint az állami szervek működésének jobbá tételében, a 2023. évi XXV. törvény szerinti panaszok és a közérdekű bejelentések egységes, hatékony és átlátható kezelésének eljárásrendjét, valamint a panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartásának szabályait a jelen Panaszkezelési és közérdekű bejelentések kezelésének szabályzatban (továbbiakban: Szabályzat) határozza meg.

Jelen szabályozás hatálya kiterjed a NIPÜF Nemzeti Ipari Park Üzemeltető és Fejlesztő Zártkörűen Működő Részvénytársasággal, valamint az általa létrehozott gazdasági társaságokkal kapcsolatos panasz- és közérdekű bejelentésekre.

Jelen szabályzat a kiadás napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

II. Alapelvek

1. Teljeskörű kivizsgálásának és megválaszolásának elve: A Társaság jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve, és felismerve azt, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, kimondja, hogy valamennyi panaszt teljeskörűen kell kivizsgálni és megválaszolni. A Társaság a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

2. Megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve: A Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, egységesen, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

3. A közérthetőség elve: A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt nyújtva, a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, egységes módon alkalmazva. A válaszban a Társaság nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi, és választát ellátja azok adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

4. A tájékoztatás elve: A panaszok kivizsgálása során a Társaság a panaszost – erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja a vizsgálat állásáról.

5. Az együttműködés elve: A Társaság törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során,

Így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is. A Társaság a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja a panaszossal fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, ennek érdekében törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is, amely mellett az érvényes meghatalmazással rendelkező meghatalmazott eljárását is elősegíti.

6. A jóhiszeműség és tisztesség elve: A Társaság a panaszok kezelése során az ügyfél jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

7. A transzparencia elve: A Társaság a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

III. Értelmező rendelkezések:

1. Panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá és amely a Társaság magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben merül fel, melyben a panaszos egyértelműen a Társaság vagy megbízottjának a Társaság érdekében, nevében és részéről történő eljárását kifogásolja. A panasz javaslatot is tartalmazhat. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

2. Panaszos (a továbbiakban: panaszos vagy ügyfél) bárki lehet, így a Társasággal bármely jogviszonyba kerülő, szolgáltatási tevékenységét igénybe vevő személy.

3. Panaszkezelési felelős a Társaság panaszkezeléssel megbízott, jogi területen dolgozó tisztviselője, aki különösen biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást, továbbá aki a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén a szükséges intézkedések megtételét kezdeményezi.

4. Közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

IV. A panasz és a közérdekű bejelentés módjai

1. Szóban

a) **személyesen:** A Társaság 1095 Budapest, Soroksári út 30-34. szám alatt található székhelyének az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében hétfőtől csütörtökig 8 órától 16 óráig, pénteken 8 órától 14 óráig.

2. Írásban

a) **személyesen** vagy más által átadott irat útján,

b) **postai úton** 1095 Budapest, Soroksári út 30-34.),

c) **elektronikus levélben** (panaszkezeles@nipuf.hu, <http://www.inpark.hu> honlapon a Panaszkezelés címszó alatt).

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalnia. A panasz vagy közérdekű bejelentés képviselő vagy meghatalmazott útján történő megtétele / benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviselő vagy meghatalmazott eljárási jogosultságát. A Társaság meghatalmazott eljárásának elősegítése érdekében az 1. számú melléklet keretében meghatalmazásmintát bocsát rendelkezésre, amely egyben a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeit is tartalmazza. E meghatalmazás a jelen szabályzat mellékleteként a Társaság honlapján elektronikusan, valamint a Társaság székhelyén nyomtatott formában elérhető.

4. A Társaság az internetes honlapján a panasz vagy közérdekű bejelentés előterjesztésére szolgáló elérhetőségeket feltünteti (panaszkezes@nipuf.hu) valamint elérhetővé teszi jelen szabályzatot. E szabályzat a Társaság székhelyén jól látható és figyelemfelhívásra alkalmas módon is elérhető.

5. A Társaság elősegíti, hogy a panaszos vagy közérdekű bejelentő a bejelentés, panasztétel során a kifogásait és azok indokait az adott beadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegretörően és felsorolásszerűen rögzítse.

V. A panasz vagy közérdekű bejelentés felvétele, nyilvántartása

1. A panasz vagy közérdekű bejelentés iktatását az érintett szakmai terület az iratkezelési és ügyviteli szabályzat általános ügykezelési eljárása szerint végzi.

2. Valamennyi panasz és közérdekű bejelentés regisztrációs és ügyintézési folyamatába be kell vonni a panaszkezelési felelőst is, aki figyelemmel kíséri a panasz ügyintézésével kapcsolatos határidőket, ügyintézési nyomvonalukat, eredményességüket, és a panaszra történő válaszadást.

3. Amennyiben valamely beadvány vonatkozásában kétség merül fel arra vonatkozóan, hogy a jelen szabályzat szerint kezelendő panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül-e, akkor ennek megítélése során a panaszkezelési felelős bevonásával szükséges eljárni.

4. A Társaság panaszkezelési felelőse a panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülő bejelentéseket nyilvántartásba veszi.

5. A felmerülő panaszokat és vagy közérdekű bejelentéseket – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell, ilyen esetben külön ügyintézési eljárás nem indul.

6. A Társaság panaszkezelési felelőse a beérkezett panaszokat és közérdekű bejelentéseket egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi szakaszban követhetően nyilvántartja, vezeti a „Panaszkezelési és Közérdekű bejelentés Lapot” (2. számú melléklet), és a „Panaszügyek és közérdekű bejelentések nyilvántartási táblázatát”.

7. A Társaság a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amelyből a válaszadási határidő is egyértelműen megállapítható.

8. A panasz és közérdekű bejelentés nyilvántartás tartalmazza:

- a) leírását, annak tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) benyújtásának időpontját, módját,
- c) rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés –, a szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés kezelésének dátumát, amely a megválaszolás időpontja is egyben a Társaság részéről.

9. A panaszkezelési felelős a panaszokról és közérdekű bejelentésekről vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat és az azokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri, nyomon követi, összegzi és észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, a panasz vagy közérdekű bejelentés okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja, szükség esetén korrekciós eljárást kezdeményez, megvizsgálja, hogy e tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra, valamint összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat, továbbá visszajelzést ad az érintett szakterület részére.

10. A panaszkezelési felelős aktívan monitorozza a hozzá beérkezett, a Társaság közreműködőivel vagy annak megbízása alapján eljáró közvetítőkkal összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedéseket tesz az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

VI. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása

A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számít fel. A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a Társaság gondoskodik az abban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is. Az ügyintézés nyelve a magyar.

A panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos választervezetet azon üzleti terület készíti el és küldi meg a panaszkezelési felelős részére (legalább a jelen szabályzat szerinti válaszadási határidőt megelőző 10 munkanappal), majd válaszadási határidőn belül a panaszos részére, amelynek tevékenységére / mulasztására vonatkozott a panasz, vagy amelynek tevékenységével/mulasztásával a panasz kapcsolatos, vagy amely területet a közérdekű bejelentés érintette. A teljeskörűen összeállított választervezet kézhezvételét követően a panaszkezelési felelős jóváhagyása után küldhető ki a válasz. A panaszkezelési felelős a vezérigazgatót tájékoztatja a panaszra vagy közérdekű bejelentésre adott válasz megküldéséről. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan munkavállalója, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszt és a panaszra vagy közérdekű bejelentésre adott választ az arra adott válasz keltének dátumától számított 5 évig megőrzi a Társaság, és a tulajdonos esetleges kérésére bemutatja.

A panaszosnak vagy bejelentőnek a választ oly módon kell megküldeni, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt a Társaság kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett amely kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

1. Szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés és annak azonnali megvizsgálása

1.1. A személyesen szóban tett panaszt vagy közérdekű bejelentést azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell, amelynek érdekében a panaszt vagy közérdekű bejelentést észlelő munkavállaló a panaszkezelési felelőst (amennyiben a panaszkezelési felelős akadályoztatott, a jogi terület más munkatársát) haladéktalanul értesíti arról, hogy az ügyfél személyes panasztételi vagy bejelentési jogával él.

1.2. A személyes ügyintézés alkalmával – ezirányú kérés esetén – a Társaság elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a jelen szabályzat áttanulmányozására.

1.3. Szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés esetén, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról vagy közérdekű bejelentés jegyzőkönyvet vesz

fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés esetén az ügyfélnek átadja.

1.4. Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés (azonnali) kezelésével nem ért egyet, a Társaság a szóban bejelentett panaszról vagy közérdekű bejelentésről és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, annak másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés esetén az ügyfélnek átadja.

1.5. Telefonos panasz vagy közérdekű bejelentés esetén a Társaság munkavállalója a bejelentőtől a panasz írásbeli benyújtását kéri.

1.6. A panaszról vagy közérdekű bejelentésről felvett jegyzőkönyv legalább a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz vagy közérdekű bejelentés előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának vagy közérdekű bejelentésnek részletes leírása, az egyes elemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában vagy közérdekű bejelentésében foglalt valamennyi kifogás, bejelentés teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) (amennyiben releváns) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a Társaság neve és címe.

2. Írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés

2.1. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát vagy közérdekű bejelentését nem a panaszkezelési felelős részére adja át / küldi meg, haladéktalanul továbbítani kell azt a panaszkezelési felelős részére.

2.2. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés benyújtásához formanyomtatványt alkalmazhasson (a továbbiakban: formanyomtatvány). A Társaság a formanyomtatványt az ügyfelek számára elérhetővé teszi internetes honlapján keresztül és a Társaság székhelyén nyomtatott formában is.

2.3. A Társaság az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt vagy közérdekű bejelentést is befogadja.

2.4. Személyesen benyújtott írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés esetén az ügyfél megkapja az általa benyújtott nyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

2.5. A Társaság a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos indokolással ellátott válaszát (a 2.6. pontban megjelölt esetet kivéve) az ügyfél által megjelölt, ennek hiányában a Társaság nyilvántartásában szereplő levelezési címre küldi meg postai küldeményként. Amennyiben a postai kézbesítés első alkalommal sikertelen, a postai megküldést a sikertelen kézbesítést követően még egy alkalommal meg kell kísérelni.

2.6. Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés az ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről, vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, úgy a Társaság a panaszra vagy közérdekű bejelentésre adott válaszát elektronikus úton (az érkezési csatornáján) küldi meg az ügyfél részére (az irányadó jogszabályoknak megfelelő védelemmel ellátva). Kizáró okok fennállása esetén a panasz vagy közérdekű bejelentés megválaszolását megelőzően a Társaság az érkezési csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy válaszát postai úton küldi meg (amennyiben postai cím nem áll rendelkezésére, annak bekérését is meg kell tenni ebben az üzenetben). A Társaság panaszkezelésre fenntartott (panaszkezeles@nipuf.hu) e-mail címére küldött írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés beérkezésének visszaigazolásakor, vagy az ügyfél kérésére az egyéb úton benyújtott panasz vagy közérdekű bejelentés esetén is a Társaság írásbeli tájékoztatást nyújt a kezelés folyamatáról.

3.A szóbeli és az írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés benyújtásának és megválaszolásának közös szabályai

3.1. A válaszadás során a Társaság egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz vagy közérdekű bejelentés azonosítására szolgáló adatot, beérkezésének időpontját, valamint melléletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

3.2. Az írásbeli és a szóbeli panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb annak közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Amennyiben e határidőn belül nem adható válasz, a Társaság a késedelem okáról a tudomásszerzést követően – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet. A panasz vagy közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

3.3. A Társaság a panasz vagy közérdekű bejelentés kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

3.4. A Társaság a panasz vagy közérdekű bejelentést elutasítja:

- a) a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett ismételt panasz,
- b) az azonosíthatatlan személy vagy névtelenül tett panasz vagy közérdekű bejelentés,

- c) ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, valótlan, alaptalan információ alapján tett panaszt vagy közérdekű bejelentést,
- d) ha az ügyfél sérelmezett tevékenységéről vagy mulasztásról való tudomásszerzésétől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

VII. A panasszal és a közérdekű bejelentéssel kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A panaszkezelés és a közérdekű bejelentés kezelése során az ügyféltől kért adatok:

- a) neve,
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe, email címe
- d) értesítés módja,
- e) panasz vagy közérdekű bejelentés leírása, oka,
- f) panaszos vagy közérdekű bejelentő igénye,
- g) a panasz vagy közérdekű bejelentés alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a Társaságnál nem állnak rendelkezésre,
- h) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- i) a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. Amennyiben az ügyfél a panaszában vagy közérdekű bejelentésében a fenti adatokat és információkat nem bocsátja a Társaság rendelkezésére, és ennek következtében

- (i) az ügyfél beazonosítására a Társaság nem képes, hiánypótlási felhívást közöl az ügyféllel az arra vonatkozó figyelmeztetéssel, hogy a hiánypótlási felhívásban foglalt adatok megadásának hiányában a Társaság a panaszát vagy közérdekű bejelentését nem tudja megválaszolni.
- (ii) az ügyfél beazonosítására a Társaság képes, azonban a hiányzó adat / információ okán a panasz vagy közérdekű bejelentés teljeskörű megválaszolására nem képes, a Társaság a választ a rendelkezésére álló adatok / információk alapján adja meg az ügyfél részére, jelezve ezt válaszában, amellett, hogy tájékoztatja az ügyfelet arról is, hogy a teljeskörű válasz megadásához az ügyfél részéről milyen adat / információ hiányzik még.

2. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a személyes adatok védelméről szóló szabályzat rendelkezései szerint az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, az ügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

3. A Társaság a kezelés során birtokába került személyes adatokat az 5 éves megőrzési idő leteltét követően törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

4. A panaszt vagy közérdekű bejelentést benyújtó ügyfél adatait a Társaság a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi (EU) 2016/679 rendelet (2016. április 27.; GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

5. A Társaság a panaszt, vagy közérdekű bejelentést, továbbá a beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

VIII. Panaszkezeléssel és a közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntés közlése (válaszadás)

1. A Társaság a panaszügyben vagy közérdekű bejelentés ügyében hozott érdemi döntését pontos, közérthető módon, és egyértelmű indokolással ellátva, írásba foglalva továbbítja az ügyfél részére (kivéve, ha a szóbeli panasz vagy közérdekű bejelentés azonnal orvoslásra került, mely esetben ennek megtörténtét az ügyfél / meghatalmazottja írásban elismeri). Válaszában a Társaság részletesen kitér a panasz vagy közérdekű bejelentés teljes körű kivizsgálásának eredményére, a vonatkozó rendelkezésekre, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz vagy közérdekű bejelentés elutasítása esetén az elutasítás indokára.

2. A panaszkezelési felelőst a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatosan meghozott döntésről minden esetben tájékoztatni kell, a kapcsolódó keletkezett dokumentumok egyidejű átadásával.

3. Amennyiben az érdemi döntést közlő dokumentum jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. A panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyától függően (amennyiben az releváns) a döntést közlő dokumentumnak tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkoznia kell az ügyfélnek küldött esetleges elszámolásokra, és valamennyi, korábban részére teljesített egyéb tájékoztatásra.

4. A panasz vagy közérdekű bejelentés elutasítása vagy a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság tájékoztatja az ügyfelet, hogy jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

5. Az ügyfelet a Társaság a jogszabályi előírások esetén az azoknak megfelelő tájékoztatással látja el.

6. A Társaság az ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésre álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező

Ügyfél számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

7. Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával vagy közérdekű bejelentéssel azonos tartalommal ismételt panaszt vagy közérdekű bejelentést terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz vagy közérdekű bejelentés elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

8. A panasz vagy közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

IX. Panaszkezeléssel és a közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatos feladat- és felelősségi körök

1. A szabályzat végrehajtásáért és naprakészen tartásáért a jogi igazgató felelős, együttműködésben a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység vezetője által kijelölt munkavállalókkal.

2. A panaszkezelési felelős köteles

- a) (panasz vagy közérdekű bejelentés esetén) panasz- és közérdekű bejelentés ügyenként vezetni a „Panaszkezelési és Közérdekű bejelentési Lapot”,
- b) (panasz vagy közérdekű bejelentés esetén) vezetni a „Panaszügyek és Közérdekű bejelentések nyilvántartási táblázatát”,
- c) a jelen szabályzatban részletezett egyéb feladatait végrehajtani.

3. Amennyiben a Társasághoz olyan panaszok vagy közérdekű bejelentések érkeznek, amelyekből visszatérő problémák vagy rendszerproblémák azonosíthatóak, a panaszkezelési felelős rendszeres (legalább negyedéves gyakorisággal) tájékoztatást nyújt a Társaság vezérigazgatója részére ezekről, valamint azon lehetséges kezelési javaslatokról és jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy a vezérigazgató azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló esetleges döntéseit.

X. A panasz-és közérdekű bejelentések ügyintézésével kapcsolatos utólagos teendők

1. A Társaság a panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartását oly módon alakítja ki, hogy az – szükség szerint – alkalmas legyen statisztikák és kimutatások készítésére is,

amelyek célja többek között a panasz- és közérdekű bejelentések ügyintézésének hatékonyságának mérése.

2. A panaszkezelési felelős a panaszokról éves gyakorisággal beszámol a vezérigazgatónak.

XI. A panasz- és közérdekű bejelentéskezelési tevékenység ellenőrzése

A Társaság tulajdonosa ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panasz- és közérdekű bejelentéskezelés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését, továbbá ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

XII. Záró rendelkezések

1. A szabályzatot és annak módosításait az operatív és jogi vezérigazgató-helyettes szakmai ellenőrzését követően a vezérigazgató adja ki.

XIII. Melléklet

1. számú melléklet: Meghatalmazás minta panasz ügyintézéshez

2. számú melléklet: Panaszkezelési és Közérdekű bejelentési Lap

**Meghatalmazás minta
panasz vagy közérdekű bejelentés ügyintézéshez**

Alulírott

Név:

Születési név:

Születési hely és idő:

Anyja neve:

Lakcím:

(a továbbiakban: Meghatalmazó), mint az alábbi személy/szervezet részéről eljáró képviselő

Képviselet jogi személy/szervezet (Cég)neve:

Székhelye:

Adószáma:

Cégjegyzékszám / nyilvántartási száma: (a továbbiakban: Társaság)

a jelen nyilatkozat aláírásával meghatalmazom az alábbi személyt

Név:

Születési név:

Születési hely és idő:

Anyja neve:

Lakcím:

(a továbbiakban: Meghatalmazott), hogy helyettem és nevemben a Társaság előtt a Társaságot érintő alábbi panasszal vagy közérdekű bejelentéssel összefüggésben teljes jogkörrel eljárjon, ennek keretében különösen panaszt, dokumentumot, nyilatkozatot a Társaság irányában tegyen / átadjon, hiánypótlást teljesítsen, az eljárás bármely szakaszában jognyilatkozatot tegyen, dokumentumot átvegyen, vagy átadjon. A panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyának leírása, a panasz tárgyát képező esemény / tény megjelölése:

A jelen meghatalmazás addig érvényes, ameddig a Meghatalmazó azt a Társaságnál a megtétel szerinti formátumban vissza nem vonja.

Meghatalmazó aláírása

A fenti meghatalmazást elfogadom:

Meghatalmazott aláírása

Kelt:..... (hely),.....(év),.....(hónap),.....(nap)

Előttünk, mint tanúk előtt

1.Tanú aláírása:

Neve:

Lakcíme:

2.Tanú aláírása:

Neve:

Lakcíme:

PANASZKEZELÉSI ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSI LAP

A panasz-ügyintézési vagy közérdekű bejelentési tevékenységben résztvevők:

A panasz-ügyintézés vagy közérdekű bejelentés megkezdésének időpontja és helye:

A panasz vagy közérdekű bejelentés leírása, vagy a nyomtatvány iktatószáma:

A panasz elhárítására vagy közérdekű bejelentés kapcsán tett intézkedés:

.....
felelős terület képviselője

.....
panaszkezelési felelős

A panasz vagy közérdekű bejelentés okát képező tények és események:

A panasz vagy közérdekű bejelentés okát képező tények és események hatásai más eljárásokra:

A panasz vagy közérdekű bejelentés jövőbeni megelőzésére teendő intézkedések felsorolása és jóváhagyása:

Dátum:

.....
felelős terület képviselője

Az intézkedés ellenőrzése:

Dátum:

.....
panaszkezelési felelős