

KÖRÖSI CSOMA SÁNDOR KŐBÁNYAI KULTURÁLIS NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatálybalépés dátuma: 2021. február 1.

Kibocsátó: Kőrösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Nonprofit Kft.

Kőrösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Nonprofit Kft.
Székhely: 1105 Budapest, Szent László tér 7-1A
OTP: 117894009-200806204-00900000
Adószám: 25207610-2-42
Cé: 01-05-2017497



Gyórfy László

ügyvezető

I. A szabályzat célja

A Kőrösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Nonprofit Kft. (a továbbiakban, mint Társaság) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvényben (továbbiakban, mint Taktv.) foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Társaság a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen Panaszkezelési Szabályzatot (továbbiakban, mint Szabályzat) készítette.

A mindenkor hatályos Szabályzat a Társaság honlapján (<http://korosi.org/>) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- székhely/levelezési cím: 1105 Budapest, Szent László tér 7-14.
- telefon: 06 1/260-9959
- honlap: <http://korosi.org/>
- e-mail: korosi@korosi.org
- cégjegyzékszám: Cg.01-09-207493

II. Alapelvek

A Társaság kiemelt feladatként kezeli ügyfelei, látogatói felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemezi és ennek eredményeit felhasználja a szolgáltatásának és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

III. A Szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat személyi hatálya a Társasággal munkaviszonyban, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre (továbbiakban együttesen, mint munkavállaló), valamint azon személyekre és szervezetekre/szervezeti egységekre terjed ki, akik a Társaság nevében vagy érdekében bármilyen tevékenység végzésében közreműködnek.

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek (továbbiakban együttesen, mint Ügyfél) által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen Szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével kapcsolatos eljárási rendre terjed ki. A Szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

IV. Vonatkozó jogszabályok

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

- a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvény

V. Panasz bejelentése, rögzítése

5.1. Szóbeli panasz

Szóbeli panasz tehető:

- személyesen a Társaság székhelyén, illetve szervezeti egységeinél munkanapokon (H-CS) 8:00-16:00, (P) 8:00-13:00 között
- telefonon a 06 1/260-9959 telefonszámon

A szóbeli panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a panaszról jegyzőkönyv készül, amelynek másolati példányát a Társaság átadja az Ügyfél részére.

A Társaság Ügyfélszolgálatot nem működtet. Személyes ügyintézés a Társaság székhelyén biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- az Ügyfél neve
- az Ügyfél lakcíme, székhelye, szükség esetén levelezési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön
- a panasszal érintett szerződés száma (szükség és indokoltság esetén)
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

5.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz tehető:

- személyesen a Társaság székhelyén, illetve szervezeti egységeinél
- postai úton az alábbi címen: 1105 Budapest, Szent László tér 7-14.
- elektronikus úton az alábbi címen: korosi@korosi.org

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak volt előzménye, úgy az ezzel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább 2 tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt vagy gazdasági társaságok esetén cégszerűen aláírt – eredeti meghatalmazását.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben vizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, valamint érdemi döntését/intézkedését pontos indokolással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyféltől:

- neve
- lakcíme/székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

VI. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata a panasz iktatása. A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

- a) a panasz elfogadása,
- b) a panasz részbeni elfogadása,
- c) a panasz elutasítása,

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben stb.)

A bejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított 5 évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati lehetőségeiről az Ügyfelet, hogy panaszával-annak jellege szerint- milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el

Jogorvoslati lehetőségek:

1. Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefon: 06-1-269-0703
Fax: 06-1-269-0703

2. Fővárosi Törvényszék
Cím: 1055 Budapest, Markó utca 27.
Központi telefonszám: (06 1) 354 6000

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló törvény 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint- keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

VII. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indokolását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelő, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

VIII. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat rendelkezései 2021. február 1. napjával lépnek hatályba.

Budapest, 2021. január 29.

Működési Utasítás
Székhely: 1105 Budapest, Szent László tér 7-14
C/TP: 11784009-20606024-00000000
Adószám: 25307610-2-42
Cg: 01-09-217493

Györfly László
ügyvezető

Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél adatai:

Ügyfél neve:.....

A képviselt szervezet megnevezése:.....

Lakcím/székhely:.....

Személyi igazolvány száma/Céggjegyzék száma:.....

Telefonszám:.....

Fax:.....

E-mail:.....

A panasz rövid leírása:

(Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon.)

Az Ügyfél konkrét igényének megjelölése:

Kelt:.....

.....
Ügyfél aláírása

.....
Panaszfelvevő aláírása