

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kelt Budapesten, 2013. június 10. napján

Porpáczy Tamás
ügyvezető

Jelen szabályzat a Krízis-Megoldás Kft működésével kapcsolatos panaszügyek kivizsgálásának, elbírálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja el.

A társaság a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkezett panaszokat.

1. Fogalmak, meghatározások

Panasz: Szóban vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett, a társaság működésével kapcsolatos, a jogszabályi háttér és etikai normák megsértésével, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségével és gyorsaságával, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. A panasz a társaság tevékenységével szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban panaszos) a társaság eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

2. A panasz bejelentésének módjai

a) szóbeli panasz

▶ személyesen

- a panaszügyintézés helye(i) (pontos cím és időpont) megjelölése
- ennek hiányában a székhely és az ügyfélfogadási idő megjelölése

▶ telefonon

- telefonszám megjelölése és
- hívásfogadási idő megjelölése

b) írásbeli panasz

▶ személyesen vagy más által átadott irat útján

▶ postai úton (levelezési cím megjelölése)

▶ telefaxon (telefax szám megjelölése)

▶ elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése)

3. A panaszos ügyek intézésének alapelvei

A panasz eljárás során a társaság szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfélbarát módon jár el. A panaszt tevőkkel szemben társaságunk maximálisan udvarias, segítő magatartást tanúsít.

A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon az eljárás és szabályok keretében kezeli.

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a társaság számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működés rendjébe.

A társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, fogyatékoság, stb.) ne akadályozza a panasz benyújtásában, így a panasz megtételére lehetőség van személyesen írásban vagy szóban, ill. postai úton, faxon, telefonon vagy e-mailben.

Társaságunk különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat.

Társaságunk a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván. Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

4. A panaszügy intézése

A beérkezett panaszokat a társaságnak különös figyelemmel kell megvizsgálni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.

- a) A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panasz kezelését – amennyiben ez lehetséges – azonnal meg kell vizsgálni és orvosolni. Ha a panasz mobil telefonra sms-ben érkezik, a panaszost a munkanap végéig vissza kell hívni. Amennyiben a panaszos hangposta-üzenetben jelentette be panaszát, úgy legkésőbb két munkanapon belül kell visszahívni.

Amennyiben a szóban (személyesen, telefonon) közölt problémára azonnal nem sikerül megoldást találni, úgy a panasz orvoslásába a panaszkezelő munkatársnak be kell vonnia közvetlen felettesét, annak távollétében helyettesét.

A szóban előterjesztett, azonnal orvosolt panaszról írásos feljegyzés nem készül.

Ha a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panaszt kezelő munkatárs ún. „panaszkezelő lap” kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a jegyzőkönyv e-mail, telefax üzenet vagy postai úton megküldésre kerül. Amennyiben a jegyzőkönyv felvételére azért kerül sor, mert a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, ez esetben a jegyzőkönyv tartalmazza a társaságnak a panasszal kapcsolatos álláspontját is.

- b) Az írásban előterjesztett panaszt, valamint a szóban előterjesztett, azonnal nem orvosolt panaszról készített jegyzőkönyvet a társaság küldeményei között iktatja.

A beérkező, nyilvántartásba vett panaszokat a panasz tárgya szerinti szakmai ügyintéző megvizsgálja, orvoslására javaslatot tesz. A javaslat alapján a panasz kezeléséről születő döntést az ügyvezető hozza meg.

A társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.

- c) Amennyiben az ügyfél (panaszos) nem ért egyet a társaság válaszával, annak jellege szerint az alábbi testületekhez ill. hatóságokhoz fordulhat:
- Békéltető Testület
 - területileg illetékes bíróság

5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezéséről, megoldását szolgáló intézkedésekről a társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

6. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

Az érkezett panaszokat és az arra adott válaszokat a társaság három évig őrzi meg.

A társaság évente, az ügyvezető igazgató intézkedése alapján értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetőleg csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munkafolyamatokba. Az ügyvezetés feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket megtegye.

Mellékletek:

- panaszbejelentő lap minta

A PANASZOS	
neve:	tel/email:
címe:	
képviselője:	
elérhetősége:	

A PANASZ
felvevő:
bejelentés ideje:
bejelentés módja:
tárgya:

A PANASZ RÖVID LEÍRÁSA

bejelentő aláírása

panasz felvevő aláírása

A vizsgálatért felelős személyek:
1)
2)
A vizsgálat határideje:

A vizsgálat elrendelője:
A vizsgálat elrendelésének napja:

VIZSGÁLATI EREDMÉNYEK

JAVASLAT A PANASZ MEGOLDÁSÁRA (elutasítás esetén indoklás)

A vizsgálatot végrehajtók aláírásai:

.....

.....

A PANASSZAL KAPCSOLATOS DÖNTÉS
Döntéshozó aláírása:
CSATOLT DOKUMENTUMOK

AZ INTÉZKEDÉS
Formája:
Megküldésének módja:
A panasz megválaszolásának időpontja:

Budapest, 20....., hónapja

.....
 ügyvezető igazgató