

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

***Érvényes: 2021. június 1-től***

Jóváhagyta:



Ózdi Művelődési és  
Kommunikációs Nonprofit Kft.  
1000 Ózd, Gyár ut. 4.

Bukovinszki Zsolt László

ügyvezető

## TARTALOMJEGYZÉK

I.	Általános rendelkezések.....	3
II.	A panasz benyújtásának módja.....	3
III.	Hivatalos panaszkezelési eljárás .....	4
IV.	Az űrlapok társaság kezelésére vonatkozó határidők .....	4
V.	Űrlapok hitelesítése .....	4
VI.	A panasz elbírálása .....	5
VII.	A panasz felülvizsgálata.....	5

## **I. Általános rendelkezések**

1. A szabályzat célja, hogy az Ózdi Művelődési és Kommunikációs Nonprofit Kft. (továbbiakban: társaság) egységes panaszkezelési szabályozást hozzon létre.
2. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan, a társaság működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.
3. A társaság a panasz megtételére az alábbi két eljárási lehetőséget biztosítja: nem hivatalos, illetve hivatalos panaszkezelési eljárás.
  - a) A nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, kifogását; hivatalos válaszra a társaság részéről nem tart igényt. Ebben az esetben nem kell kitölteni a panaszfelvételi űrlapot.
  - b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni a panaszfelvételi űrlapot.
4. Alapelv, hogy a társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

## **II. A panasz benyújtásának módja**

A társaság a panaszok benyújtására az alább felsorolt kommunikációs lehetőségeket biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet kezdeményezni:

### **1. Személyesen**

Nyitvatartási időben az Olvasó épületében. (3600 Ózd, Gyár út 4.)

## 2. Telefonon

Nyitvatartási időben az Művelődési és Kommunikációs Nonprofit Kft. Olvasó épületének telefonszámán (48/570-470) lehet panasszal élni.

## 3. Írásban

a) Postai úton a társaság címére (3600 Ózd, Gyár út 4.), a társaság ügyvezetőjének küldött levélben.

### **III. Hivatalos panaszkezelési eljárás**

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: Űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.

2. A társaság az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

### **IV. Az űrlapok társaság kezelésére vonatkozó határidők**

A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt még a benyújtás napján, a postai úton vagy e-mailben érkezett panaszt pedig a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

### **V. Az űrlapok hitelesítése**

1. Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

2. Az elektronikusan küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.

3. A telefonos panaszbejelentés nem hivatalos, azt jelzésértékűnek kell tekinteni, a panaszosnak mindenképpen be kell jönnie a társasághoz, hogy kitöltse a panaszfelvételi űrlapot, amelyet aláírásával hitelesít.

4. Névtelenül beküldött panaszokkal a társaság nem foglalkozik.

## **VI. A panasz elbírálása**

1. A panasz elbírálását az ügyvezető végzi, az űrlapot iktatják.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag ügyvezetői ellenjegyzéssel érvényes.
3. A válaszadási határidő a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap.
4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail cím) kell értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához további információra van szükség, a társaság a panaszost erről írásban tájékoztatja.
5. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a társaság 5 évig megőrzi az irattárában, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

## **VII. A panasz felülvizsgálata**

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy panaszát új információval szeretné kiegészíteni, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található felülvizsgálati űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai úton vagy e-mailben), az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással.
3. A felülvizsgálati kérelemről a társaság 5 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail) értesíti a kérelmezőt.
3. A felülvizsgálati kérelemről a társaság vezetője dönt a történt konzultáció során.
4. A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, ill. a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a társaság az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Ez a Szabályzat 2021. június 1. napján lép hatályba.

## PANASZKEZELÉSI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy email):	
A panasz rövid leírása:	
A panaszos aláírása:	A panaszfelvevő aláírása:
Válasz a panaszra:	
Ügyvezető aláírása:	Dátum:

## FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy email):	
A panasz rövid leírása:	
A panaszos aláírása:	A panaszfelvevő aláírása:
Válasz a panaszra:	
Ügyvezető aláírása:	Dátum:

### Megismerési nyilatkozat

Alulírott a panaszkezelési szabályzatot megismertem, tudomásul veszem, hogy a munkám során köteles vagyok betartani.

