

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT 2021

Szervezet neve: **IDEGENFORGALMI ÉS SZABADIDŐ CENTRUM
NONPROFIT KFT**

Címe: 4600 Kisvárd, Flórián tér 6.

Adószáma: 21083079-2-15

Képviselőre jogosult személy(ek) neve: Sipos Enikő ügyvezető

Alkalmazandó: 2021. január 01 -től

IDEGENFORGALMI ÉS SZABADIDŐ
CENTRUM NONPROFIT KFT.
4600 Kisvárd, Flórián tér 6.
Adószám: 21083079-2-15
Tisztelt Ügyfelünk!

Sipos Enikő

a szervezet képviselőjére jogosult személy(ek)
cégszerű aláírása

A MÁSOLAT AZ
EREDETIVEL EGYEZŐ

Kelt:

2021.01.21. *Sipos Enikő*
aláírás

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A szabályzat célja:

Jelen szabályzat az Idegenforgalmi és Szabadidő Centrum Nonprofit Kft., tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói panaszok kivizsgálásának és megválaszolásának egységes eljárási rendjét írja elő. A szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésére vonatkozó eljárásrendet, valamint a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket.

1.

A jelen szabályzat célja, hogy a Társaság tevékenységének, közfeladatainak ellátása során, illetve azokkal kapcsolatban érkező külsős panaszok megtételének, beérkezésének, kivizsgálásának és kezelésének folyamatát egységes rend szerint szabályozza.

2. A szabályzat tárgyi hatálya

2.1. Minden egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, illetve panasz, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá (továbbiakban panasz). A panasz javaslatot is tartalmazhat.

2.2. A panasz vonatkozhat a Társaság vagy csak valamely meghatározott szervezeti egységének működésére, tevékenységére vagy valamely munkavállaló tevékenységére is egyaránt.

2.3. A panasz feltárhat szervezeti integritást sértő eseményt is, különösen amikor kivizsgálásának eredményeként az kerül megállapításra, hogy a Társaság a rá vonatkozó szabályoktól eltért, mely esetben a Társaság integritást sértő események kivizsgálásával kapcsolatos eljárásrendre vonatkozó szabályzatot is alkalmazni kell. A panasz kivizsgálásának eredményeként, ha az alapos egyes esetekben az is megállapítható, hogy a Társaság valamely munkavállalója kötelezettségeit vétkezen megszegte és vele szemben az erre vonatkozó belső szabályzatok alapján szankció alkalmazásának is helye lehet.

3. Eljárási alapelvek

3.1. A Társaságba érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

3.2. A Társaság eljárása során a panaszokat megilleti az egyenlő bánásmód elve.

3.3. A panaszost – a 4.6. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

3.4. A panasz kivizsgálása során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és segítőkészen kell eljárni, a panaszra adott választ közérthetően megszövegezni.

4. Adatkezelés

- 4.1. A bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta – a Társaság a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentős személyes adatai kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását a mindenkor hatályos adatkezelési szabályzat előírásinak megfelelően. A bejelentő a bejelentéskor egyedi azonosítószámot kap, amelyre az eljárás folyamán hivatkozhat, amelyet kizárólag a bejelentés kivizsgálásában részt vevő személyek jogosultak megismerni, ekként is biztosítva a panaszos személyes adatainak minél magasabb fokú védelmét. Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.
- 4.2. Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a panaszost nyilatkoztatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését.
- 4.3. Írásban tett panasz esetén a panaszost zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.
- 4.4. Zárt adatkezelés esetén, iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.
- 4.5. A panaszos személyes adatai kizárólag az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szer részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai – egyértelmű hozzájárulása nélkül – nem hozhatók nyilvánosságra. A Társaság a bejelentési rendszer keretei között a panaszosnak és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a panaszra okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatit – ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is – kizárólag a panasz kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti. A panasszal érintett személyt a Társaság a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a rá vonatkozó bejelentésről, a személyes adati védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról külön adatkezelési tájékoztatóban.
- 4.6. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.
- 4.7. Egyebekben a külső panaszok kezelése során a Társaság a minősített és személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályoknak, valamint a Társaság Adatkezelési szabályzatának megfelelően jár el.

II. PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND

5. A Társaság/egyes szervezeti egysége/egyes munkavállalója által kifejtett tevékenységgel összefüggésben bárki élhet panasszal akár a Társaság központi elérhetőségeinek egyikén keresztül írásban, postai úton (4600, Kisvárd, Flórián tér

- 6.), emailben **iszckft01@gmail.com** akár személyesen. Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni és a panaszossal aláíratni.
6. A panaszban foglaltak kivizsgálására elsősorban az érintett szervezeti egység vezetője köteles. Ha az ügyvezető tevékenysége képezi a panasz tárgyát, annak kivizsgálása a Felügyelő Bizottság hatáskörébe tartozik.
7. A panasz kivizsgálására és elbírálására a Társaságnak 30 nap áll rendelkezésre. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál többet vesz igénybe, úgy erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg. A panasz megfelelő kivizsgálása érdekében személyesen meghallgatható a panaszos, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.
8. Ha a panasz nem tartozik a Társaság hatáskörébe, úgy a panaszt- amennyiben a panaszos ehhez hozzájárult – 8 napon belül meg kell küldeni az eljárásra jogosult szervezethez és ezzel egyidejűleg értesíteni kell a panaszost.
9. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálat nélkül mellőzhető.
10. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
11. A panasz 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.
12. A Társaság a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indok megjelölésével – a panaszost haladéktalanul értesíti.
13. A Társaság a minősített és személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogszabályok, valamint belső szabályzatok figyelembe vételével nyilvántartást vezet és éves kimutatást készít a beérkezett panaszokról.

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

14. Jelen utasítás az aláírás napján lép hatályba, az abban foglaltakat a hatálybalépését követően kell alkalmazni.

Kisvárdán, 2021.01.01.

IDEGENFORGALMI ÉS SZABADIDŐ
CENTRUM NONPROFIT KFT.
4600 Kisvárdán, Plórián tér 6.
Adószám: 21083079-2-13
Környezetvédelem: 4705451-57531009

A MABOLAT AZ
EREDETIVEL EGYETLEN
Kelt: 2021.01.21. Sijos
aláírás