

Csorna Projekt Kft.

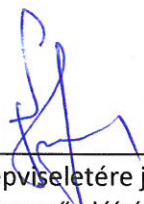
Panaszkezelési szabályzat

A 2024. október 1-i módosításokkal egységes szerkezetbe foglaltan

Kelt: Csorna, 2024.10.01.

Hatályos: 2024.10.01-től

Csorna Projekt Kft.
9300 Csorna,
Szent István tér 22.
Adószám: 28806651-2-08


a szervezet képviselőjére jogosult személy
cégszerű aláírása

TARTALOMJEGYZÉK:

1. Alapelvek
2. Szabályzat hatálya
3. A panasszal és közérdekű bejelentéssel kapcsolatos ügyek kezelését érintő jogszabályok, egyéb utasítások, szabályozások
4. Panasz és közérdekű bejelentés benyújtása, rögzítése
5. Panaszok és közérdekű bejelentések kezelése
6. Jogorvoslat
7. Adatvédelem
8. Egyéb rendelkezések

1. Alapelvek

A Csorna Projekt Kft. (továbbiakban Társaság) Panaszkezelési Szabályzata a Társaság tevékenységét, magatartását, az esetleges mulasztásokra vonatkozó panaszok és közérdekű bejelentések hatékony és átlátható kezelésének eljárásrendjét, az ügyintézés módját és a nyilvántartás vezetésének szabályait tartalmazza.

A Társaság a *panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2023. évi XXV. törvényben, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvényben, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm.rendelet 7. §-ának (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat és közérdekű bejelentéseket.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapján kerül közzétételre.

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

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panaszok és a közérdekű bejelentések okát, indokát és ezt követően a panaszt és a közérdekű bejelentést mielőbb orvosolni szükséges.

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

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához kapcsolódóan, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasszal és a közérdekű bejelentéssel kapcsolatos eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

3. Vonatkozó jogszabályok

- A polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A *panaszokról és közérdekű bejelentésekről* szóló 2023. évi XXV. törvény;
- 1997. évi CLV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. CXXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm.rendelet.
- Közzolgáltatást érintő jogszabályok

- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról, ennek végrehajtására vonatkozó kormányrendelet
5/2014 ÖKT rendelet a távhőszolgáltatásról
- 1999. évi XLIII. törvény a temetkezésről, ennek végrehajtására vonatkozó kormányrendelet;
32/2013. ÖKT a köztemetők rendjéről és a temetkezési tevékenységről
24/2012. ÖKT a fizető-parkolóhelyek létesítéséről, valamint üzemeltetésének szabályozásáról

4. Panasz és a közérdekű bejelentés benyújtása, rögzítése

A panaszok és közérdekű bejelentések benyújtása

1. Személyesen, a társaság székhelyén, valamint telephelyein a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyától függetlenül.
2. Telefonon.
3. Írásban
 - a) Postai úton: levélben a társaság székhelyére, bármely telephelyére, illetve a hivatalos postafiókba címezve.
 - b) Elektronikus levél formában a társaság központi e-mail címére megküldve.

Székhelycím: 9300 Csorna, Szent István tér 22.
 Telefon: +36 70/662 4385
 Email: info@csornaprojekt.hu

Telephely címek: 9300 Csorna, Thököly u. 52.
 9300 Csorna, Soproni út 23/C.
 9300 Csorna, Toldi Miklós utca 1.

5. A panaszok és közérdekű bejelentések kezelése

A személyes, szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz, vagy közérdekű bejelentés kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról vagy közérdekű bejelentésről jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a Társaság átadja az Ügyfélnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben, szükséges levelezési címe;
- c) az előterjesztés helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyának részletes leírása, a kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) az érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz vagy bejelentés esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentés vonatkozásában nem a Társaság az eljárásra jogosult szerv, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést 8 napon belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

Írásbeli panasz és a közérdekű bejelentés esetén a Társaság az ügyet érdemben megvizsgálja, álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz és a közérdekű bejelentés beérkezését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell.

A Társaság igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja a panaszt vagy a közérdekű bejelentést, illetve mellőzze az eljárást. Az ügy kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az ügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

Írásbeli panasz vagy bejelentés esetén az elbíráláshoz szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és az abban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell beadványhoz. Amennyiben voltak előzmények, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

Írásbeli panasz vagy bejelentés érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz vagy bejelentés képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a kérelemen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, tovább a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt – eredeti meghatalmazást.

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

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal / bejelentéssel érintett szolgáltatás;
- g) panasz / közérdekű bejelentés leírása, oka;
- h) panaszos / közérdekű bejelentő igénye;
- i) a kérelem alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

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

Nem tekinthető panasznak:

- a tájékoztatást kérő megkeresés
- részletfizetési kérelem
- méltányosság iránti kérelem.

Ezek kezelése az üzletszabályzatban foglaltak alapján történik.

Panasz és a közérdekű bejelentés kezelés folyamatának bemutatása

A panasz és közérdekű bejelentés benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás. Minden bejelentett panasz (szóbeli és írásbeli egyaránt) illetve bejelentés, belső használatú elektronikus iktatórendszerbe kerül rögzítésre, egyedi sorszámot kap a visszakereshetőség érdekében.

Az iktatás után kezdődik az ügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemények beszerzésére.

A Társaság kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében kiegészítésre, pontosításra, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. A Társaság a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt szükség esetén meghallgatja.

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

A döntésnek három fajtája van:

- a) elfogadás,
- b) részbeni elfogadás,
- c) elutasítás,
- d) vizsgálat mellőzése.

A vizsgálat mellőzhető, - ha a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlán adatot vagy információt közölt;

- ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés esetén;

- ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

A Társaság a vizsgálatot mellőzi: - ha a panaszt vagy közérdekű bejelentést azonosíthatatlan személy teszi

- ha az érintett panaszát a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl terjeszti elő.

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

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

6. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz és közérdekű bejelentés elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával vagy bejelentésével – annak jellege

szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Jogorvoslati lehetőségek:

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Telefonszám: (96) 795-950

Fax: (96) 795-955

Illetékesség: Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a területileg illetékes járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: +36 96 520 217

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Honlap: <https://gymkik.hu/bekeltetotestulet>

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 rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az **illetékes bírósághoz**.

7. Nyilvántartás és adatvédelem

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

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

A nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag az ügyek regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálhatják.

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

8. Egyéb rendelkezések

A panasszal és *közérdekű bejelentéssel* kapcsolatos iratok megőrzése az iratkezelési szabályzatban foglaltak az irányadók.