

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Miskolci Sportiskola Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság

Hatályba lépés időpontja 2019.07.01.

elfogadva az 1/2019. (01.01.) sz. ügyvezetői utasítással



A **Miskolci Sportiskola Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: Társaság) panaszkezelési rendjéről az alábbi Panaszkezelési Szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki.

1. Jelen Szabályzat a Társaság tevékenységével kapcsolatban az alábbiak szerint benyújtott panaszok fogadására, nyilvántartásba vételére, kivizsgálására, megválaszolására és rendezésére vonatkozik.
2. A Szabályzat a Társaság valamennyi munkavállalójára kötelezően kiterjed, ezért minden munkavállaló köteles azt megismerni és ennek megtörténtét aláírásával igazolni, a Titkárságon vezetett nyilvántartásban, jelen Utasítás hatályba lépésétől számított 5 munkanapon belül.

## I. SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS ELVEI

A Társaság a panaszok kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően jár el. Jelen Szabályzat célja, hogy megfelelő keretként szolgáljon a panaszbejelentések tisztességes, kiszámítható, közérthető, transzparens kezelésére, amelynek segítségével megelőzhető, felismerhető és megfelelően kezelhető a panaszos és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentét, erősíthető a panaszos és a Társaság bizalma.

A Társaság meghatározó elvnek tekinti az együttműködést a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is. Fontosnak tartja továbbá mindazon vélemények, észrevételek figyelembevételét is, amelyek a Társaság tevékenységét érintik, de nem sorolhatók a panasz kategóriába.

A Társaság a panaszos személyes adatait az Európai Parlament és a Tanács, a természetes személyek személyes adatainak védelméről és ezen adatok szabad áramlásáról szóló, 2016/679/EU rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az adatkezelési tájékoztatót és a panasz bejelentéséhez szükséges panaszbejelentő nyomtatványt az 1. melléklet tartalmazza.

## II. PANASZKEZELÉS FOLYAMATA ÉS SZABÁLYAI

### 1. A panasz

Panasz minden olyan, a Társaság tevékenységével összefüggő kifogást tartalmazó és a Társaságnak benyújtott bejelentés, amelyben a panaszos a Társaság valamely szolgáltatását, eljárását vagy ezekkel kapcsolatos tájékoztatását kifogásolja vagy ezekkel összefüggésben valamilyen hibát, hiányosságot, tévedést jelez.

Nem minősül panasznak továbbá:

- az általános tájékoztatás,
- vélemény,
- állásfoglalás kérése,
- az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos bejelentés. Azt, hogy a bejelentés panasznak minősül-e kizárólag a tartalma alapján lehet megítélni.

### 2. A panaszos

Panaszos lehet az a természetes személy, jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje.

A panasz képviselő, meghatalmazott útján is benyújtható, a benyújtási jogosultságot a képviselőnek a Társaság felé igazolnia kell. A benyújtott panaszon fel kell tüntetni a panaszos panasz bejelentéséhez szükséges adatain kívül a — törvényes vagy meghatalmazott - képviselő képviseleti jogosultsága igazolásához szükséges adatait is, továbbá meghatalmazott útján történő képviselet esetén csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő — közokirat, vagy teljes bizonyító erejű magánokirat — formátumú igazolását. Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

### **3. A panasz bejelentések eljárása**

A panaszokat a Társaság kizárólag írásban fogadja, postai vagy elektronikus úton az 1. melléklet szerinti nyomtatványon, az alábbi elérhetőségeken:

a Társaság címén: Miskolci Sportiskola Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság 3515 Miskolc, Egyetem út 2.szám. Elektronikus formában a [titkarsag@mvsz.hu](mailto:titkarsag@mvsz.hu) e-mail címen.

Amennyiben a panaszbejelentés elektronikus levél formájában érkezik, vagy a panaszos elektronikus elérhetősége rendelkezésre áll, a Társaság a panaszost elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

### **4. A panasz megtételéhez és kezeléséhez szükséges adatok**

A Társaság jogosult a panasz megfelelő kezeléséhez, kivizsgálásához és elintézéséhez a panaszos adatait, képviselet esetén a képviseleti jogosultság igazolásához szükséges adatokat és a panasz jellegének megfelelő adatokat bekérni.

A Társaság a panasz tartalmától függően — kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében - kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett ügyvel kapcsolatban.

Az eljárás során az ügyfél vagy képviselője azonosításához bekért adatokat a Társaság az adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, azt a panaszügy elintézésén kívül más célra nem használja fel.

### **5. A panasz nyilvántartásba vétele**

A panaszt a Titkárság haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül nyilvántartásba veszi. Az elektronikus úton megküldött panaszokat a Társaság kinyomtatja.

A nyilvántartásnak a panasz Társasághoz való beérkezésének idősorrendjében kell minden bejelentést tartalmaznia, függetlenül a beérkezés csatornájától. A panaszkezelési nyilvántartásnak a 4. pontban írtakon túlmenően tartalmaznia kell legalább:

- 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 előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját (postai úton történő válaszadás esetén a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát).

A 8. pontban meghatározott megőrzési idő leteltét követően a nyilvántartásban szereplő adatokat anonimizálni kell.

## 6. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálását — amennyiben lehetséges — azonnal meg kell kezdeni.

A panaszt a beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni és annak eredményéről a panaszost a megkeresés módjával azonos formában (postai vagy elektronikus úton) tájékoztatni kell. Indokolt esetben a válaszadási határidő meghosszabbítható (további adatok bekérése, dokumentáció beszerzése, ügy bonyolultsága miatt stb.), erről a Társaság a panaszost - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatja.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát, illetve, ha ugyanazon panaszos a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt terjeszt elő. A sérelmezett cselekmény vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl benyújtott panaszokat érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. A panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasításra kerül abban az esetben, ha a panaszos a személyes adatok kezeléséhez nem járul hozzá.

A beazonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát — kivéve, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál — a Társaság mellőzi.

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, továbbá
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

## 7. A döntésről való tájékoztató

A panaszosnak adandó válaszban a Társaság az érdemi döntését megindokolja, ha a válasz jogszabályhelyre hivatkozik, annak megjelölése mellett érdemi rendelkezéseit is ismertetni kell.

## 8. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzése

A Társaság a panaszt és az arra adott választ, a döntés kimenetelétől függetlenül a panasz beérkezésétől számított 6 hónapig, amennyiben a panaszt érintően peres vagy hatósági eljárás van folyamatban legkésőbb az eljárás jogerős befejezéséig vagy a végleges döntésig őrzi meg, ezt követően a panasszal kapcsolatos valamennyi papír alapú és elektronikus dokumentumot megsemmisíti. A Társaság a panasszal kapcsolatos iratokat abból a célból őrzi meg, hogy a panaszok elemzése által, az azokból levonható tapasztalatok, következtetések alapján olyan gyakorlatot alakítson ki, amellyel elkerülhetők az azonos tárgykörben tett újabb panaszok, ezáltal növelve a Társasággal kapcsolatba kerülők elégedettségét a Társasággal történő együttműködésük során.

Miskolc, 2019.07.01.



  
Illyés Miklós ügyvezető

1.sz. Melléklet

## PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Név/ Szervezet neve: .....

Lakcím/székhely: .....

Képviselőre jogosult neve: .....

Képviselő jogcíme: .....

Csatolt dokumentumok:.....

A panasz részletes leírása:

A panasz képviselő, meghatalmazott útján is benyújtható, a benyújtási jogosultságot a képviselőnek a Miskolci Sportiskola Nonprofit Közhasznú Kft. felé igazolnia kell. A benyújtott panason fel kell tüntetni a panaszos panasz bejelentéséhez szükséges adatain kívül a — törvényes vagy

meghatalmazott — képviselő képviseleti jogosultsága igazolásához szükséges adatait is, továbbá meghatalmazott útján történő képviselet esetén csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő — közokirat, vagy teljes bizonyító erejű magánokirat — formátumú igazolását.

### **Hozzájáruló nyilatkozat személyes adatok kezeléséhez**

Jelen nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy a panaszkezelési útmutatót és a Társaság adatkezelési nyilatkozatát megismertem, az abban foglaltakat elfogadom és tudomásul veszem, hogy jelen adatkezelés hozzájáruláson alapul.

Hozzájárulását az alábbi igen/nem válaszok aláhúzásával tudja megadni.

Hozzájárulok, hogy a panasz kivizsgálása érdekében a panaszbejelentő nyomtatványon megadott személyes adataimat a Miskolci Sportiskola Nonprofit Közhasznú Kft., mint adatkezelő a panaszkezelési eljárása során, illetve a panasz elbírálásával kapcsolatban kezelje.

**Igen**

**Nem**

Hozzájárulok, hogy a Társaság a panaszbeadványt a döntés kimenetelétől függetlenül a panasz beérkezésétől számított 6 hónapig, amennyiben a panaszt érintően peres vagy hatósági eljárás van folyamatban legkésőbb az eljárás jogerős befejezéséig vagy a végleges döntésig megőrizze.

**Igen**

**Nem**

Kelt:

aláírás