

Panaszkezelési Szabályzat

Váci Sport Közhasznú Nonprofit Kft.	
Érkezett 2015. év 12. hó 04. nap	
Iktatószám: VSN/170-1, 2015 (évszám)	
Melléklet: 1 db	Előadó: ügyv.
Iráttári tételszám: 10.	Alapszám: 10.5

1. Általános rész

1.1 Bevezetés

A Váci Sport Kh. Nonprofit Kft., panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészített a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2 A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy referencia intézményi partnereink, vendégeink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a referencia intézményi tevékenységének, az intézményi folyamatoknak.

1.3 Alapelvek

Referencia intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

2. A Panaszkezelés

Menete

2.1 A panasz bejelentése

A bejelentés módjai			
Szóbeli panasz	személyesen	Hétfőtől péntekig, 7:00-15:00 között az intézmény ügyvezetőjénél vagy nyitvatartási időben az érintett egység ügykezelőjénél	
	telefonon	Hétfőtől péntekig, 7:00-15:00 között az intézmény ügyvezetőjénél vagy nyitvatartási időben az érintett egység ügykezelőjénél	
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 7:00-15:00 között az intézmény ügyvezetőjénél vagy nyitvatartási időben az érintett egység ügykezelőjénél	
	postai úton	bármikor	2600 Vác, Bán M. u. 3.
	elektronikus levélben	bármikor	zabo.edia@vacholding.hu ,

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A **szóbeli panaszt** az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner,/vendég a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról jegyzőkönyvet/és vagy panaszkönyvi bejegyzést vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek/vendégnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz esetén érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a partner/vendég részére. Igény esetén a kivizsgált eredményről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

3. Panasznyilvántartás

3.1 A partner/vendég panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről **nyilvántartást vezetünk**, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- panaszos partner/vendég adatait,
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- a panaszban megjelölt igényről való döntést.

4. A panaszkezelés folyamata

4.1 Panasz benyújtása, regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés

A panasz megválaszolásának időpontját és módját

A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága).

4.2 Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat **három évig archiváljuk**, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) **selejtezzük**. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ, rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadás,
- a panasz részbeni elfogadása,
- a panasz elutasítása,

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben). A Váci Sport Kh. Nonprofit Kft. figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén elemző tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét,
- a panaszok számát,
- a partner/vendég panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét,
- egyes konkrét panaszügyek vonatkozásában a partner/vendég elégedettségét.

5. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az intézmény a partnert/vendéget írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

6. Egyéb rendelkezések

6.1 szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot a Váci Sport Kh. Nonprofit Kft. székhelyén, a telephelyeken teszi elérhetővé.

6.2 hatálybalépése

Jelenszabályzat.....*2015*.....év.....*december*.....hónap.....*01*.....napjától hatályos.

Váci Sport
Közhasznú Nonprofit Kft.
2600 Vác, Bán Márton u. 3.
1.

.....
Váci Sport Kh. Nonprofit Kft.
Zábó Edina
ügyvezető igazgató

Mellékletek:

1. számú melléklet: Panasznyilvántartó lap

Panasznyilvántartó lap

Sorszám:	
Panasz benyújtásának ideje:évhónap
Panasz benyújtásának módja:	szóbeli: személyes / telefon írásbeli: postai levél / személyesen átadott / e-mail
Panaszos adatai:	Partner / vendég neve, címe: Képviselőtében eljáró személy: Elérhetőség: (cím, telefon, e-mail):
Panasz leírása:	
Kivizsgálásért, intézkedésért felelős személy:	
Panasz lezárásának határideje:	
Beszerzett információk, szakvélemény, stb.	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	
Panaszkezelés elemzéséhez, fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információ (pl: panasz oka, gyakorisága.....stb)	
Csatolt mellékletek:	