

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 1.) A szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, a szervezet munkája során felmerült panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezet által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi, és szakmai biztonságának növelése.

Ennek érdekében szabályozza a panaszok, bejelentések fogadásának rendjét, kivizsgálásának menetét.

## 2.) A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet tagjaira, valamennyi, az egyes eljárásokban érdekelt munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is.

A szabályzat illeszkedik:

- a több alkalommal módosított 1991. évi XLIX. törvényhez a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról,
- a 2006. évi V. törvényhez a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról,
- a Felszámolók névjegyzékéről szóló módosított 114/2006. sz. kormányrendeletre,
- a FOE Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, Etikai kódexéhez,
- ISO minősítési rendszerhez,
- Belső ellenőrzési szabályzathoz.

## 3.) Értelmező rendelkezések

**Panasz:** minden olyan ügyféltől származó egyéni jog, vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban, vagy írásban megtett bejelentés, amely a szervezet bármely tevékenysége ellen irányul.

**Nem minősül panasz:** az a „kifogás”, ill. észrevétel, amely benyújtásának szabályait, illetve eseteit a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény, valamint a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény vonatkozó rendelkezései tartalmazzák. Az ebbe a körbe tartozó kifogást - a jogerős elbírálásig - a panasszal kapcsolatos belső eljárást fel kell függeszteni, és a jogerős bírálat ismeretében kell lefolytatni, vagy elutasítani.

**Panaszkezelési koordinátor:** a szervezet által az ügyfélbejelentések átvételével, rendszerezésével megbízott munkatárs, akit a vezérigazgató jelöl ki. A panasz ügyek kezelésével a KERSZI Zrt. belső ellenőre jogosult eljárni.

**Ügyfél:** minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a felszámoló szervezet eljárásával, annak valamely konkrét tevékenységével kapcsolatban kifogást emel.

#### **4.) A panaszbejelentések kezelésének rendje**

##### **4.1. A panasz bejelentésének módja, formája**

Az ügyfél a panasz bejelentését írásban, - kivételes esetben szóban – teheti meg. A kivételes esetben szóban tett bejelentést a panaszkezeléssel megbízott belső ellenőrnek, vagy az ügyféllel kapcsolatban levő munkatársnak írásban formanyomtatványon kell rögzítenie. (Formanyomtatvány 1. sz. melléklet)

Ha az ügyfél telefonon jelenti be a panaszát, fel kell kérni, hogy írásban nyújtsa be.

Az írásos panaszok érkezhettek levélben postai úton, faxon, e-mailon, vagy személyes kézbesítés útján.

Az írásban érkezett panaszokat az iktatási előírások betartásával kell befogadni, majd a panaszkezelési koordinátorhoz továbbítani.

##### **4.2. A panaszkezelés eljárási rendje**

A beérkezett panaszokról a panaszkezeléssel megbízottnak nyilvántartást kell vezetnie. Ezért a beérkezett panaszt először fel kell vezetni a nyilvántartásba. Meg kell határozni, hogy milyen jellegű problémáról van szó. Ez lehet adminisztrációs, vagy szakmai probléma.

**Adminisztrációs probléma** előfordulása esetén egyeztetni kell a panaszt okozó munkatárssal, és el kell hárítani az adminisztrációs hibát, vagy félreértést.

**Szakmai probléma** esetében fel kell venni a kapcsolatot az illetékes szervezeti vezetővel, aki kivizsgálja az érintett munkatárs bevonásával a bejelentett panaszt, és megoldási javaslatot tesz. A szakmai panaszok megoldását mindig az érintett munkatárssal együtt kell kialakítani. Eredményes megbeszélés után a probléma megoldódott, amelyről a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezeléssel megbízott értesíti.

Ha nem sikerül a panasz ilyen módon történő megoldása, akkor be kell vonni a vezérigazgatót is. Ilyen esetben is tartani kell, hogy a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indoklással ellátott írásbeli választ kell küldeni a panaszos ügyfélnek.

A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

A panaszkezelés során keletkezett iratokat 3 évig kell megőrizni, utána selejtezhető.

#### **5. Záró rendelkezések**

A panaszkezeléssel megbízott belső ellenőr - az ISO előírásaival együtt - a panaszok jelentkezéséről, ügyintézéséről és tapasztalatairól a Vezetőségi Átvizsgáló Értekezleten kell beszámolnia.

Jelen szabályzat 2014. május 25. napján lépett hatályba.