

Nemzeti Tehetség Központ
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

KÜLSŐ PANASZOKAT KEZELŐ ELJÁRÁSOK RENDJE



dr. Lantos Krisztina
ügyvezető

Hatálybalépés napja: 2020. május 4.
Honlapon való közzététel: 2020. május

TARTALOMJEGYZÉK

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
I.1. Bevezetés	3
I.2. A szabályzat célja	3
I.3. A szabályzat hatálya	3
I.4. Alapelvek	3
I.5. Fogalmi meghatározások	4
I.6. A szabályzat elérhetősége	4
II. PANASZKEZELÉS MENETE	5
II.1. Panasz bejelentése, rögzítése	5
II.2. Bejelentés telefonos panasz esetén	5
II.3. Bejelentés írásbeli panasz esetén	5
II. 4. Panasz kivizsgálása és megválaszolása	6
II.4.1. Telefonos panasz kivizsgálása	6
II.4.2. Írásbeli panasz kivizsgálása	7
II.4.3. Panaszkezelés folyamatának szabályai	8
II.4.4. Tájékoztatás a jogorvoslat lehetőségéről	9
II.4.5. Panasznyilvántartás és adatvédelem	9
III. MELLÉKLET	10

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

I.1. Bevezetés

A Nemzeti Tehetség Központ Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) a vele kapcsolatban álló külső személyek (a továbbiakban: Panaszos) esetleges panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló jelen szabályzatát.

I.2. A szabályzat célja

A Külső panaszokat kezelő eljárások rendjének (továbbiakban: Szabályzat) általános célja, hogy a Társasággal kapcsolatban álló személyek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a Társaság vállalati kultúrájának, így biztosítva a Panaszosok elégedettségének magas szintjét, szükség esetén a vitarendezés folyamatos tökéletesítését.

I.3. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára, akár munkaviszonyban, akár munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban végzi feladatait. A Társaság nem alakít ki külön szervezeti egységet a külső panaszok kezelésére, ezért is kiemelt jelentőségű, hogy valamennyi munkavállaló szükség esetén a jelen szabályzatban rögzítetteknek megfelelően járjon el.

I.4. Alapelvek

A Társaság működési gyakorlatának alapkövetelménye a Panaszosok felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk működésünk és ügykezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszok hatékony elintézése érdekében a Társaság a panasz elintézéshez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. Ügyfeleink személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Társaság saját adatvédelmi szabályzata és a hatályos adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A panaszkezelés során a Társaság az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos magatartást tekintí alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől is. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

I.5. Fogalmi meghatározások

Panasz: a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a Társaság tevékenységének bármely elemét, kiemelten, de nem kizárólagosan a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását, valamint a Társaság által szervezett események körülményeit és lebonyolítását, valamint a Társaság nyilvános megjelenéseinek módját és tartalmát. Nem minősül panasznak a kérelem benyújtása vagy az általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás igénylése, ha a bejelentés a bejelentő személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultság gyakorlására irányul, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

Panaszos/Ügyfél:

lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Meghatalmazott:

a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes személy vagy gazdálkodó szervezet, illetve más szervezet.

Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Tulajdonosi jogok gyakorlója:

Társaságunk esetében az Emberi Erőforrások Minisztériuma (EMMI).

I.6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén (1134 Budapest, Váci út 49.) illetve honlapján: <https://www.nemzetitehetsegkozpont.hu/> teszi közzé.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

II.1. Panasz bejelentése, rögzítése

A Panaszos által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

a) Telefonos panasz:

- telefonon az alábbi elérhetőségen: +36 70 643 9365

b) Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján;

- postai úton;

- elektronikus levélben az alábbi elérhetőségen: info@nemzetitehetsegkozpont.hu

II.2. Bejelentés telefonos panasz esetén

08:30-17:00 óra között telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást, és ügyintéztést. Sikertelen hívás esetén, amennyiben a hívó fél készüléke engedélyezi a telefonszám megjelenítését, a Társaság a hívó felet visszahívja.

II.3. Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Társaság kéri panaszosait, hogy lehetőség szerint használják a Társaság által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt (1. számú melléklet), amely elérhető a Társaság székhelyén, illetve a Társaság honlapjáról is letölthető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért, ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott eredeti meghatalmazást.

Panaszos írásbeli panaszát a szervezet székhelyének címére tudja elküldeni.

A Társaság székhelye: 1134 Budapest, Váci út 49.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

II. 4. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

II.4.1. Telefonos panasz kivizsgálása

A telefonos panaszt a társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság bejelentést fogadó munkavállalója a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi. A telefonos panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a panasz azonosítására szolgáló adatokról. Egyebekben a társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyvben a következő adatok rögzítésére szükséges:

- a) a panaszos neve;
- b) az panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés azonosítója, ügytől függően ügyfélszám;
- f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A jegyzőkönyv felvételekor a panaszost a személyes adatok kezeléséről, a Társaság Adatvédelmi és adatkezelési Szabályzatáról és az ezzel kapcsolatos jogairól tájékoztatni kell. A Társaság abban az esetben is kivizsgálja a panaszt, ha a Panaszos nem adja meg, illetve nem járul hozzá a személyes adatai kezeléséhez, de ebben az esetben nincs lehetőség arra, hogy a vizsgálat eredményéről a Panaszos tájékoztatást kapjon.

Amennyiben a panasz a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul, akkor a kérelemről készült jegyzőkönyvet és az ügy valamennyi dokumentumát egy munkanapon belül a Társaság adatvédelmi tisztviselője részére kell továbbítani. Az adatvédelemmel és adatkezeléssel kapcsolatos panaszok kivizsgálására a Társaság adatvédelmi tisztviselője kizárólagos hatáskörrel rendelkezik.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

II.4.2. Írásbeli panasz kivizsgálása

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, írásban megküldi a Panaszos részére.

A panaszt a közlését követően:

1. Ösztöndíjjal, támogatással, elszámolással, utalással összefüggő esetekben a Társaság 10 munkanapon belül vizsgálja ki és válaszolja meg a panaszt. Amennyiben a panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 10 napon belül nem válaszolható meg, a Társaság ennek tényét, valamint az érdemi válasz késedelmének okait, és a végső válasz határidejét közli a Panaszossal. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 20. nap.
2. A pénzügyekhez nem kapcsolódó eseteket a Társaság 20 napon belül vizsgálja ki és válaszolja meg.

Az eset egyedi körülményei alapján az Ügyvezető a panasz kivizsgálására és a Panaszos tájékoztatására a fentinel rövidebb határidőt is kitűzhet.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra van szüksége a Panaszos részéről. A szükséges információk begyűjtése érdekében a Társaság a Panaszossal felveszi a kapcsolatot.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely személyes adatának védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresést egy munkanapon belül véleményezésre továbbítani kell a Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A panaszt benyújtó személy adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelni.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja az ügyfeleket, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

II.4.3. Panaszkezelés folyamatának szabályai

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

Ha a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, a kérdést haladéktalanul továbbítani kell a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének. Ebben az esetben, illetve, ha a panasz eleve a Panaszos személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelemből állt vagy azt is tartalmazott, akkor a Panaszosnak adandó választ az adatvédelmi tisztviselő állásfoglalása alapján kell megadni.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére.

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

Az eljárás során mind a szükséges információk összegyűjtése, mind a döntéshozatal a panasszal érintett szervezeti egység feladata. A pénzügyi kihatással nem járó, a Társaság küldetését, feladatainak ellátását nem veszélyeztető és azt nem is befolyásoló, pótlólagos erőforrásokat nem igénylő esetekben az érintett szervezeti egység vezetője, a Jogi, HR, Nemzetközi kapcsolatok Igazgatóságával történő egyeztetést követően, maga dönthet a panasz teljes – vagy részleges elfogadásáról, illetve elutasításáról. Amennyiben az önálló döntéshozatal feltételei nem állnak fenn, akkor a szervezeti egység vezetője, a Jogi, HR, Nemzetközi kapcsolatok Igazgatójának jóváhagyását követően, az előzetes döntéshozatali javaslatát az ügyvezető elé terjeszti, aki az előzetes döntést jóváhagyja, részben megváltoztatja, vagy a rendelkezésre álló adatok alapján más döntést hoz.

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként a válasz elkészítése és megküldése követi. A Társaság köteles a panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva elkészíteni. Amennyiben viszont az ügy minden körülményének tisztázása külső szakértő igénybevételét, vagy más költséges vizsgálati módszer alkalmazását tenné szükségessé, akkor a Társaság nem köteles a lehetséges össztársadalmi hasznokat meghaladó mértékű költségek felvállalására. Ebben az esetben a Társaság és a Panaszos megegyezés szerint, együttesen viselik a vizsgálat költségét. Ettől eltekintve a Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a költségek részbeni átvállalásától a Panaszos elzárkózik, akkor a Társaság maga dönthet a várható össztársadalmi hasznot meghaladó költséggel járó vizsgálat elvégzéséről.

A Társaság figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében vizsgálja a panaszok számát, fajtáját, átfutási idejét, az ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos véleményét. Az ezáltal szerzett tapasztalatokat felhasználja a vállalati folyamatok hatékonyságának javításához.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

II.4.4. Tájékoztatás a jogorvoslat lehetőségéről

Ha a Társaság a panaszt részben vagy teljesen elutasítja, akkor a Panaszosnak adandó válasz kötelező tartalmi eleme a jogorvoslatról szóló tájékoztatás. Közölni kell a Panaszossal, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy mely hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat. A Panaszost a jogorvoslat lehetősége akkor is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelenül telt el. Az ügyfélkapcsolatok hatékony ápolása és az esetlegesen elhúzódó jogi eljárások elkerülése érdekében, a tájékoztatóban fel kell hívni a panaszos figyelmét annak lehetőségére, hogy amennyiben a döntés meghozatalában az ügyvezető nem vett részt, akkor kérheti a döntés ügyvezető által történő felülvizsgálatát.

II.4.5. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság a beérkező panaszokról és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását;
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során szerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága).

A Panaszos személyes adatait a Társaság Adatvédelmi és adatkezelési Szabályzatában rögzített módon kell kezelni.

A Társaság az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –, továbbá az azokra adott válaszokat, az eljárás dokumentumait az ügy lezárásától számított öt évig megőrzi. A megőrzési idő elteltével a társaság az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A panaszkezeléshez kapcsolódó adminisztratív feladatokat az ügyvezetői titkárság végzi.

III. MELLÉKLET

1. számú melléklet

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panaszos/Közérdekű bejelentő* azonosító adatai

PANASZOS/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ* AZONOSÍTÓ ADATAI

Neve: _____

Címe: _____

Telefonszáma:

E-mail címe: _____

INTÉZKEDÉSRE (JOGCÍMRE, PÁLYÁZATI FELHÍVÁSRA, STB.) VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK

Intézkedés megnevezése: _____

A PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS RÉSZLETES LEÍRÁSA

A panaszt/közérdekű bejelentést megalapozó körülmények leírása:

(Kérjük, hogy amennyiben lehetséges, a panaszt/közérdekű bejelentését alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a jelen beadványhoz.)

(külön lapon folytatható)

A BEJELENTŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ALÁBBIK SZERINT TÖRTÉNJEN*

E-mail / Postai válaszlevél

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben nem ad meg érvényes e-mail vagy postai címet, a bejelentést névtelen bejelentésként kezeljük, melynek eredményéről tájékoztatást nem tudunk adni.

Kelt: _____

Bejelentő aláírása

*a megfelelő rész aláhúzendó