

Szabályzat

a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben (a továbbiakban törvény) foglaltakra, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit figyelembe véve a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjét a **Kispest Városfejlesztési és Üzemeltetési Korlátolt Felelősségű Társaságnál (a továbbiakban Kft)** az alábbiak szerint határozom meg:

ALAPELVEK

A Kft az ügyfelek panaszát pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki. A panaszokra adott válasz részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, a megoldásra vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és tájékoztatja az ügyfelet, hova fordulhat további panaszával.

FOGALMAK

Panasz: a Kft. szolgáltatásaival, illetve a Kft. tevékenységeivel, avagy mulasztásával kapcsolatos minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az ügyfél kifogást tesz. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást igényel, avagy általános kérdést tesz fel.

Ügyfél: A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Panaszos: természetes személy Ügyfél, aki a jelen szabályzat által megadott módon panaszt tett.

Jelen utasítás rendelkezéseit az ügyvezető hatáskörébe tartozó panaszok és közérdekű bejelentések ügyében kell alkalmazni, a panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére nem terjed ki.

A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

- a) személyesen a Kispest Kft székhelyén: 1192 Budapest, Ady Endre út 7. /szóban történő bejelentésről és panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni/
- b) telefonon: +36-1-3577428; +36-1-3577437 /telefonon bejelentett panaszról feljegyzést kell készíteni/

A Kispest Kft. ügyfélfogadási rendje:

H-Cs 8:00-16:00

P 8:00-12:00

- c) írásban: 1704 Bp., Pf.: 59 levelezési címre illetve kispestkft@kispest.hu e-mail címre küldött levélben.

A PANASZ, KÖZÉRDEKŰ BEJELNETÉS KIVIZSGÁLÁSA

A panaszt vagy közérdekű bejelentést tartalmának megfelelően, teljes körűen ki kell vizsgálni. A panasz kivizsgálása térítésmentes. Az ügyintézés nyelve magyar.

Ha egy panasz vagy egy közérdekű bejelentés azonnal megválaszolható, és nem igényel speciális szakértelmet, akkor a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a panaszt vagy közérdekű bejelentést fogadó ügyintéző szóban is megválaszolhatja. Az 1. melléklet szerinti adatlapon rögzíteni kell a panaszos vagy a közérdekű bejelentő szóbeli tájékoztatásának tényét, tartalmát és részéről annak tudomásulvételét.

Az ügyintéző az általa átvett panaszokról és közérdekű bejelentésekről köteles haladéktalanul az ügyvezetőt tájékoztatni.

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezését követően az ügyvezető megvizsgálja, és dönt arról, hogy annak kivizsgálása kinek a feladatkörébe tartozik. A panaszt vagy közérdekű bejelentést kivizsgálásra megküldi.

A panaszokat a Kft. a beérkezését követő 30 napon belül megválaszolja. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Kft. indokolni köteles.

A panasz elutasítása esetén a Kft. köteles a panaszost írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság székhelyét, elérhetőségét.

A panasszal kapcsolatos döntésben nem vehet részt a Kft. olyan alkalmazottja, aki érintett a bejelentésben.

A Kft. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóság kérésére köteles bemutatni.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés a ügyvezető vizsgálata alapján integritási bejelentésnek minősül, azt – kivizsgálás céljából - haladéktalanul az integritásfelelős számára továbbítja.

A Kft. a panaszokról és közérdekű bejelentésekről a 3. sz. melléklet szerinti nyilvántartást köteles vezetni.

ADATKEZELÉS

Az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a GDPR és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV tv. alapján.

A Kft. mint adatkezelő a panaszkezelés során keletkező adatokat az Adatkezelési szabályzatban meghatározott tartalomban és módon őrzi. A Kft. Adatkezelési Szabályzata elérhető a kispesztkft.hu weboldalon.

Amennyiben a panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatainak továbbításához hozzájárulás szükséges, akkor az a 2. sz. *melléklet* szerint vagy külön nyilatkozaton is megtehető.

Az adatkezelő minden tőle elvárható intézkedést megtesz a személyes adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről, különösen a hozzáférés megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés megsemmisítés vagy véletlen

megsemmisítés és sérülés, illetve az alkalmazott technika megváltozásából eredő hozzáférhetlenné válás ellen. Az adatok biztonságáról az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen utasítás 2022. július 1. napján lép hatályba, kihirdetése a Kft. honlapján biztosított.

Budapest, 2022. június 13.



Horváth Gyula

ügyvezető

1149 BUDAPEST, VÁROSFELÉPÍTÉSI

ÉS ÜZEMELTETÉSI KFT.

1149 Budapest,

Ady Endre u. 7.

Telefon: 14625768-2-43

Panasz vagy közérdekű bejelentés

Dátum:
A panasztétel, bejelentés helye:
Az ügyintéző neve:
A panasztétel, bejelentés módja:
Az ügy száma:

Ügyfél adatai

Név:
Lakcím:
Telefon:
E-mail:

A panasz vagy a közérdekű bejelentés tárgya:

.....
.....
.....

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Szóbeli tájékoztatás megtörtént: IGEN NEM

A tájékoztatást tudomásul veszem: IGEN NEM

Intézkedés:ügyfél

.....
.....
.....

.....
ügyintéző aláírása

HOZZÁJÁRULÁS

a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához,
kezeléséhez

Ügyszám:

Alulírott
..... (panaszos, közérdekű bejelentő neve,
címe)
..... (közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése).

202..... tett
tárgyban benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak
a(z) szervhez történő áttétele
esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez

hozzájárulok nem járulok hozzá

(A döntés szerinti szöveg jól láthatóan, egyértelműen aláhúzendő!)

Tudomásul veszem, hogy amennyiben személyes adataim kezelésére az eljárásra jogosult szerv az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1), (2) és (4) bekezdése alapján nem jogosult, úgy a hozzájárulásom elmaradása esetén a személyes adataimat a panaszt vagy a közérdekű bejelentést befogadó szerv nem továbbítja az eljárásra jogosult szerv vagy szervezeti egység részére, amely a közérdekű bejelentés vagy a panasz érdemi kivizsgálásának elmaradását vonhatja maga után.

Budapest, 202...

.....

ügyfél aláírása

