



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

SZOLNOKI SPORTCENTRUM NONPROFIT KFT
SZOLNOK, TISZALIGETI SÉTÁNY 2.

Érvényes: 2025.01.01.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized cursive letters.

A Szolnoki Sportcentrum Nonprofit Kft. a 2023. évi XXV. (a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról) törvény figyelembevételével, az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a Panaszkezelési Szabályzatát.

TARTALOMJEGYZÉK

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. Szabályzat célja 3
2. Szabályzat hatálya 3
3. Alapelvek 3
4. Fogalmi meghatározások 4

II. PANASZ FOGADÁSÁNAK MÓDJAI

1. Szóbeli panasz 4
2. Írásbeli panasz 4

III. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS MENETE 4

IV. BEJELENTÉS VIZSGÁLATÁNAK FOLYAMATA HATÁRIDŐK ÉS VISZAJELZÉSEK

1. Elsődleges értékelés 6
2. Érdemi értékelés 7
3. Vizsgálati terv készítése 7
4. Személyes meghallgatás 8
5. Vizsgálat során alkalmazandó egyéb szabályok..... 10
6. Összefoglaló jelentés 11
7. Évenkénti értékelés, elemzés 11

V. A PANASZ BEJELENTÉSEK IRATAINAK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSA, ŐRZÉSE, ADATVÉDELEM 12

VI. TÁJÉKOZTATÁS FELLEBEZÉSI, JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGRŐL 13



I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. Szabályzat célja

A szabályzat célja

A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy a partnereink, ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a felmerülő problémákat, panaszokat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

2. Szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Szolnoki Sportcentrum teljes foglalkoztatotti állományára továbbá mindazon személyekre, ügyfelekre, akik a Társaságunkkal kapcsolatban állnak.

A szabályzat tárgyi hatálya

A jelen szabályzat tárgyi hatálya a Társaság tevékenységével és munkatársaival kapcsolatos, a Panasztörvény szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki.

A szabályzat hatálya nem terjed ki a munkatárs azon magatartására, amellyel kapcsolatban más jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni, valamint azon közérdekű bejelentések fogadására és kivizsgálására melyek tartalma szerint más hatóság, vagy a hivatal valamely szervezeti egységének hatáskörébe és illetékességébe tartozó hatósági eljárásnak van helye.

3. Alapelvek

- Ügyfeleink panaszainak gyors kivizsgálása és a feltárt hibák érdemi, hatékony orvoslása.
- A panaszbejelentéseket rögzítjük és mielőbbi rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük.
- A beérkezett panaszokat rendszeres időközönként elemezzük és annak eredményeit felhasználva javítunk szolgáltatásaink színvonalát.
- A Társaságunkhoz beérkező panaszokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.
- A panaszbejelentés során az Ügyfeleink adatait az adatvédelmi jogszabályokban foglaltak figyelembevételével kezeljük.



4. Fogalmi meghatározások

Panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Nem minősül panasznak, ha a természetes személy, ügyfél általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást fogalmaz meg.

Panaszos: Olyan személy, ügyfél, aki panaszát, bajait, sérelmeit előadja, panaszt tesz.

Ügyfél: Egy olyan személyt vagy vállalkozást jelent, aki egy másik személy vagy vállalkozás termékét, szolgáltatását vásárolja vagy igénybe veszi. Az ügyfél az adott termék vagy szolgáltatás felhasználója, akiért az adott vállalkozás vagy személy a tevékenységét végzi.

II. PANASZ FOGADÁSÁNAK MÓDJA

1. Szóbeli panasz:
 - személyesen: a panaszkezelési tanácsadónál
 - telefonon munkaidőben: H-CS: 8-16 óráig, P: 8-12 óráig telefonszám: 56/423-902
2. Írásbeli panasz:
 - központi titkárságon leadott, személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben panaszbejelentes@szolsport.hu, titkarsag@szolsport.hu

A panaszkezelési tanácsadó nevét az 1.számú melléklet tartalmazza.

III. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS MENETE

A bejelentéseket a bejelentők szóban, írásban, és elektronikus úton is megtehetik.

A természetes személyek általi bejelentések megtételéhez ajánlott a **2.sz mellékletben** szereplő jegyzőkönyv használni.

A bejelentések fogadására külön elektronikus e-mail cím került létrehozásra, melyet az **1.sz melléklet** tartalmaz.



Az email-címre érkező bejelentések továbbításra kerülnek az ügyvezető igazgató és a panaszkezelési tanácsadó részére közvetlenül, automatikus beállítással.

A bejelentésekhez hozzáféréssel a panaszkezelési tanácsadón túl a szervezet elsőszámú vezetője rendelkezik.

A szóban tett bejelentéseket a panaszkezelési tanácsadó fogadja, amihez erre alkalmas, külön helyiséget kell biztosítani. A szóbeli vagy telefonon tett bejelentésekről jegyzőkönyvet kell felvenni.

Az írásbeli bejelentések postai úton vagy egyéb távközlő eszköz útján, a panaszkezelési tanácsadónak történő átadással, a bejelentés fogadására kialakított elektronikus címen tehetők meg.

A szabályzat tárgyi hatálya alá nem tartozó beadványokat a panaszkezelési tanácsadó tartalmuk megismerése után haladéktalanul továbbítja az eljárásra jogosult más szervezeti egységéhez, igazgatóhelyetteshez.

A papír alapon beérkezett küldeményeket a beérkezés, illetve az átvétel időpontjában érkeztetni, iktatni kell.

Amennyiben a panaszkezelési tanácsadónak címzett iratot, iratokat vagy bejelentést ezen iratok kezelésére nem jogosult személy vagy szervezeti egység veszi át, úgy azt köteles haladéktalanul a panaszkezelési tanácsadónak az ügyviteli rend szerinti kezelése céljából továbbítani. Azon beadványt, amelyet a bejelentések fogadására létrehozott elektronikus levélcímekre küldtek, akkor kell iktatni, ha annak tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy az a panaszkezelési tanácsadó hatáskörébe tartozó érdemi eljárás kezdeményezésére irányul.

Amennyiben nem a panaszkezelési tanácsadónak címzett, de tartalmában a feladatkörébe tartozó irat érkezik a szervezet bármely egységéhez, a bejelentésnek minősülés vizsgálata céljából azt haladéktalanul továbbítani kell a panaszkezelési tanácsadó részére.

A bejelentések érkeztetéséről, iktatásáról a panaszkezelési tanácsadó a szervezet vonatkozó szabályzataiban foglaltak szerint, az általános ügyviteli szabályok alapján gondoskodik.

A panaszkezelési tanácsadó a beadvány beérkezését követően haladéktalanul megvizsgálja, hogy az panaszos tárgyú bejelentésnek minősül-e.

A panaszkezelési tanácsadó a panasznak nem minősülő bejelentéseket, annak tartalmától függően:



- a) legkésőbb a beadvány érkezését követő nyolc napon belül további ügyintézésre átteszi az eljárásra jogosult más szervezeti egységéhez;
- b) amennyiben további intézkedést nem igényel, a szervezet hatályos iratkezelési szabályzata alapján gondoskodik annak irattárba helyezéséről.

A bejelentő kérheti adatainak zártan történő kezelését is. Ebben az esetben személyes adatait az ügy iratai között, a bejelentés felvételében közreműködő személy által aláírt zárt borítékban kell elhelyezni, melynek tartalmáról csak az ügyvezető igazgató tájékoztatható.

Az elkészült jegyzőkönyveket, illetve a feljegyzést, vagy az emlékeztetőt az írásbeli beadványokhoz hasonlóan érkeztetni és iktatni szükséges.

Az anonim módon érkező bejelentést is nyilvántartásba kell venni.

A telefonon történt bejelentéseket fogadásukat követően, szintén dokumentálni kell feljegyzés, vagy emlékeztető formájában, és azokat az írásbeli beadványokhoz hasonlóan érkeztetni és iktatni szükséges.

A közösségi médiák felületén posztolt, a Társaság tevékenységét, szolgáltatását minősítő bejegyzések nem minősülnek panaszbejelentésnek.

IV. BEJELENTÉS VIZSGÁLATÁNAK FOLYAMATA HATÁRIDŐK ÉS VISSZAJELZÉSEK

1., ELSŐDLEGES ÉRTÉKELÉS

1/1., Az elsődleges értékelés során elsősorban azt kell megvizsgálni, hogy a Társaság rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel a beadványban foglaltak kivizsgálására. Abban az esetben, ha a Sportcentrum nem jogosult az eljárásra, úgy azt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosulthoz át kell tenni. Erről, az áttétellel egyidejűleg a bejelentőt is értesíteni kell.

1/2., Az elsődleges értékelés során vizsgálni kell azt is, hogy mellőzhető-e a bejelentés vizsgálata, illetve el kell-e azt utasítani. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető, és erről a bejelentőt írásban tájékoztatni kell. Emellett azonosíthatatlan személy által tett bejelentés esetén a vizsgálat – hasonlóan az előbbiekhöz – szintén mellőzhető. A fent meghatározott eseteken kívül akkor is mellőzhető a vizsgálat, ha a



bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő beadványát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított az egy éven túl előterjesztett bejelentést érdemi vizsgálat nélkül lehet elutasítani.

1/3., Ha a bejelentésben foglaltak további intézkedést nem igényelnek, a beadvány – az ismert bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett – az erre rendszeresített elkülönített irattárba elhelyezhető.

2., ÉRDEMI ÉRTÉKELÉS

A szervezet működésével összefüggő panaszokra vonatkozó bejelentések intézésével megbízott személy (panaszkezelési tanácsadó) feladata a beadvány érdemi értékelése, minősítése, valamint annak alapján további intézkedések megtervezése.

Az értékelés során az alábbi szempontokra kell különös figyelmet fordítani:

- a bejelentés jellege;
- a bejelentés tartalma (szükséges-e vizsgálatot folytatni, vagy anélkül, más módon is kezelhető-e a felvetett probléma);
- a bejelentés igényel-e sürgős intézkedést.

A panaszkezelési tanácsadó az értékelést követően rövid feljegyzésben haladéktalanul tájékoztatja a szervezet elsőszámú vezetőjét a bejelentés beérkezéséről és annak tárgyáról, a bejelentés és esetleges mellékletei egyidejű továbbítása mellett. Amennyiben a bejelentés nem igényli vizsgálat lefolytatását, a szervezet vezetője dönt a további eljárásról.

A fent említett szempontok alapján szükséges mérlegelni azt, hogy a bejelentésben foglalt, rendelkezésre álló adatok megalapozzák a vizsgálat lefolytatását, amennyiben igen, úgy meg kell tervezni annak menetét.

Fontos, hogy a Társaság ügyvezetője és az ügyintézésre köteles személyeken kívül más ne férhessen hozzá a beadványhoz, illetve mellékleteihez, és ne rendelkezessen információkkal a tervezett intézkedésekről.

3., VIZSGÁLATI TERV KÉSZÍTÉSE

Amennyiben a szervezet működésével összefüggő panaszra vonatkozó bejelentésekben foglalt adatok, információk megalapozzák a vizsgálat lefolytatását, úgy egy vizsgálati terv keretei közt meg kell tervezni annak menetét.

A vizsgálati terv magában foglalja a kitűzött célt (figyelemmel a terv elkészítésének alapjául szolgáló adatokra), az ennek érdekében végrehajtandó feladatokat, az ehhez kapcsolódó szervezeti-szervezési kérdéseket, a személyi, tárgyi, technikai és anyagi szükségleteket.



A vizsgálati terv elkészítésénél:

- összegezni kell a rendelkezésre álló adatokat, információkat,
- meg kell határozni, hogy milyen további adatokra van szükség,
- és ehhez kapcsolódóan számba kell venni az eljárás során reálisan igénybe vehető bizonyítási eszközöket,
- majd fel kell mérni a Sportcentrum részéről rendelkezésre álló eszközöket, erőforrásokat, kapacitást.
- meg kell tervezni az egyes vizsgálati lépéseket, és azok egyenként, illetve összességében történő végrehajtásához szükséges feltételeket és időkeretet. Ennek kapcsán elsősorban arra kell figyelemmel lenni, hogy a bejelentésben foglaltak, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő, szakszerű elbírálása érdekében, a szükséges adatokat, információkat kitől és milyen formában kell, illetve lehet beszerezni.

A bejelentéssel összefüggő adatok rendelkezésre bocsátása érdekében megkeresett szervezeti egység köteles a kért adatokat a megkeresésben, a bejelentésben foglaltakra figyelemmel a panaszkezelési tanácsadó vagy a hivatali szerv vezetője által meghatározott határidőben – amely sürgős intézkedést igénylő ügy esetén három munkanapnál, más esetekben tíz munkanapnál hosszabb nem lehet –, az adatkezelésre, adatvédelemre és információbiztonságra vonatkozó szabályok betartása mellett a panaszkezelési tanácsadó rendelkezésére bocsátani, illetve erre irányuló akadályoztatását – a határidő lejártá előtt – a panaszkezelési tanácsadónak jelezni.

Amennyiben a bejelentés jellege és eredményes intézése ezt indokoltá teszi, a panaszkezelési tanácsadó az ügyben érintett vagy arról ismerettel rendelkező munkatársat meghallgatja, vagy intézkedik az ügyben nem érintett vezetője általi meghallgatásáról. A személyes meghallgatás kezdeményezéséről a munkatársat a meghallgatás időpontja előtt legalább kettő munkanappal írásban, illetve – az írásbeli értesítés akadályoztatása esetén – telefonon, szóban (ez utóbbit is dokumentálni szükséges) értesíteni kell. Az értesítésnek tartalmaznia kell a bejelentés tárgyát.

4., SZEMÉLYES MEGHALLGATÁS

Az eljárás során is érvényesülnie kell költségtakarékosság és a hatékonyság érdekében annak, hogy az eljárást úgy kell lefolytatni, hogy az a bejelentőnek és az érintetteknek, valamint a Sportcentrumnak a legkevesebb költséget okozza, és a vizsgálat a meghatározott határidőn belül, a lehető leggyorsabban lezárható legyen.



A panaszkezelési tanácsadó hatáskörének gyakorlásával nem élhet vissza, hatásköre gyakorlása során a szakszerűség, az egyszerűség és a bejelentővel, érintettekkel való együttműködés követelményeinek megfelelően köteles eljárni.

Az eljárás során tilos minden olyan különbségtétel, kizárás vagy korlátozás, amelynek célja vagy következménye a törvény előtti egyenlő bánásmód megsértése, a bejelentő és az eljárás egyéb résztvevője vonatkozó jogszabályokban biztosított jogának csorbítása. Az eljárás során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az eljárás résztvevőit megilleti a tisztességes ügyintézéshez, a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog, és az eljárás során az anyanyelv használatának joga.

A személyes meghallgatásról jegyzőkönyv készül, amelynek tartalmaznia kell:

- a) meghallgatás helyét, időpontját;
- b) a meghallgatott nevére, jogviszonyára, szervezeti egységére vonatkozó adatokat;
- c) a meghallgatott milyen minőségben van jelen;
- d) a meghallgatás tárgyát;
- e) a meghallgatás során feltett kérdéseket és azokra adott válaszokat;
- f) a jegyzőkönyv bejelentővel való ismertetésének tényét és a jegyzőkönyvben foglaltakkal való egyetértésére vonatkozó nyilatkozatot;
- g) a meghallgatáson résztvevők aláírását.

A jegyzőkönyv okirat, hivatalos irat, amelynek bizonyító ereje van. A jegyzőkönyv a múltban, vagy a jelenben történeteket foglalja hitelesen úgy írásba, hogy az a jövőben valamely tény, adat, történés bizonyítására alkalmas legyen. Feladatát azonban csak akkor tölti be, ha megfelelő szakértelemmel és gondossággal készül. A jól készített jegyzőkönyv tényhű, közérthető és áttekinthető. Tényhű, vagy más szóval hűséges az a jegyzőkönyv, amely a történeteket, az elhangzottakat pontosan, minden ferdítés nélkül, a valóságnak megfelelően és helyes sorrendben tartalmazza. Közérthető a jegyzőkönyv, ha első olvasásra, magyarázat nélkül megérjük, ha nem tartalmaz homályos, félreérthető részleteket. Áttekinthetővé az ésszerű tagolás teszi a jegyzőkönyvet.

A meghallgatott kérheti személyes adatainak zártan történő kezelését, ez esetben személyes adatait az ügy iratai között, az integritás tanácsadó által aláírt zárt borítékban kell elhelyezni.

A panaszkezelési tanácsadó a bejelentést annak beérkezését követő naptól számított 30 napon belül kivizsgálja, és a döntésre előkészített ügyet a szervezet vezetőjének megküldi. A vizsgálat során törekedni kell annak gyors és a szükséges részleteket feltáró lefolytatására. Az ügyintézési határidő a panaszkezelési tanácsadó javaslatára, a szervezet vezetőjének engedélyével egy alkalommal 8 nappal – kivételes esetben 30 nappal – meghosszabbítható, amennyiben a kivizsgálás körülményei ezt indokolják, és az nem veszélyezteti a vizsgálat eredményes végrehajtását.



Az ügyintézési időbe nem számít bele az adatbekérő megkeresés megküldésétől annak teljesítéséig – a panaszkezelési tanácsadóhoz történő beérkezéséig – terjedő időtartam.

A panaszkezelési tanácsadó a vizsgálat befejezése után indokolt esetben javasolja a felelősségre vonási eljárás megindítását, melyet a szervezet vezetője számára előkészít. Amennyiben megítélése szerint már a folyamatban lévő vizsgálat alatt intézkedés megtételére van szükség, arról a szervezet vezetőjét haladéktalanul tájékoztatja.

A vizsgálat lezárását követően a panaszkezelési tanácsadó az összefoglaló jelentéssel a döntésre előkészített ügyet a szervezet vezetőjének az ügyre vonatkozó, illetve az eljárás során keletkező dokumentumokkal és a bejelentő részére előkészített válaszlevél-tervezettel együtt megküldi.

5., A VIZSGÁLAT SORÁN ALKALMAZANDÓ EGYÉB SZABÁLYOK

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető, erről a bejelentőt – amennyiben személye és/vagy elérhetősége ismert – írásban tájékoztatni kell.

A vizsgálat alatt álló bejelentéssel tartalmában megegyező újabb, eltérő személytől érkező bejelentések a vizsgálat alatt álló bejelentés lezárását megelőző napig egyesíthetők.

A szervezeti egységek a vizsgálat során együttműködnek a panaszkezelési tanácsadóval. Az erre vonatkozó megkeresése alapján a szükséges dokumentumokat és a kért információkat a panaszkezelési tanácsadó rendelkezésére kell bocsátani.

A panaszos ügyek kezelése során úgy kell eljárni, hogy a bejelentő jogos érdeke ne sérüljön. A bejelentőt nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt, kivéve, ha megállapítást nyer, hogy rosszhiszeműen járt el, és alaposan feltehető, hogy a bejelentésével összefüggésben bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, vagy másnak kárt, illetve egyéb sérelmet okozott.

A bejelentő kérheti adatainak zártan történő kezelését. Ez esetben a bejelentésről – annak tartalmi csorbítása nélkül – a panaszkezelési tanácsadó anonimizált másolatot készít, és azt kézjeggyel ellátja.

A bejelentő személyére vonatkozó adatok más szervnek történő átadásához vagy nyilvánosságra hozatalához a bejelentő személyének önkéntes és előzetes hozzájárulása szükséges.



A panaszkezelési tanácsadó a vizsgálat során tudomására jutott információkat bizalmasan kezeli, azokat – a szabályzatban meghatározott kivételektől eltekintve – kizárólag a bejelentés vizsgálatához használja fel.

6. ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS

Az összefoglaló jelentés tartalmazza:

- a) a bejelentés rövid összefoglalását,
- b) a bejelentés alapján már megtett intézkedéseket és azok eredményeit,
- c) a vizsgálat nélkül lezárható ügyek esetében a vizsgálat mellőzésének okait,
- d) az eljárás során figyelembe vett, illetve mellőzött adatokat, bizonyítékokat,
- e) az eljárás alapján megállapított tényeket,
- f) az ügy lezárásához szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslatokat.

A Társaság elsőszámú vezetője a panaszkezelési tanácsadó által lefolytatott vizsgálat megállapításait figyelembe véve döntést hoz a további szükséges lépések megtételéről (pl. feltárt problémák okainak megszüntetése, okozott sérelem orvoslása, fegyelmi vagy etikai eljárás megindítása, büntetőeljárás kezdeményezése, egyéb intézkedések) vagy az ügy lezárására vonatkozóan.

Szükség esetén a döntése meghozatala előtt egyeztet a panaszkezelési tanácsadóval.

A döntést követően a panaszkezelési tanácsadó gondoskodik a feltárt hibák, illetve a jogsértő magatartás megszüntetése érdekében szükséges intézkedések fogantatásának előkészítéséről, és a végrehajtásuk nyomon követéséről (monitoring).

A vizsgálat eredményéről a bejelentőt – amennyiben személye és/vagy elérhetősége ismert – írásban, igazolható módon értesíteni kell.

7., ÉVENKÉNTI ÉRTÉKELÉS, ELEMZÉS

A panaszkezelési tanácsadónak célszerű évente értékelést, elemzést készítenie a Társasághoz beérkezett panaszokról.

Jelentését a Társaság elsőszámú vezetője részére juttatja el.

Az értékelés első részében érdemes bemutatni azt, hogy az éves összefoglaló táblázatban szereplő számadatok miként alakultak, illetve milyen tendencia mutatható ki az előző évekhez



viszonyítva. A kiugró értékekkel (akár növekedés, akár csökkenés) szükséges részletesen is foglalkozni, célszerű rámutatni a változás lehetséges okaira, illetve az azt előidéző folyamatokra.

Értékelni kell azt, hogy a csökkenés esetleg visszavezethető-e valamely kialakult, illetve kialakított „jó gyakorlatra”. Amennyiben igen, ennek intézményesítését is lehet mérlegelni.

Abban az esetben, ha kiugró növekedés tapasztalható, fel kell tárni annak okait, és javaslatot kell megfogalmazni azzal kapcsolatban, hogy a negatív jelenség a jövőben miként kerülhető el, illetve küszöbölhető ki.

Az összegzés részben pedig értékelni kell az egy adott évben érkezett, különböző jellegű bejelentések alakulását, hatását, az annak kapcsán folytatott eljárásokat és a megtett intézkedéseket. Ennek kapcsán következtetések vonhatók le a szervezet működésére, esetleges sérülékenységre vonatkozóan és ajánlások tehetők a megfelelő működés helyreállítására, vagy annak hatékonyságára vonatkozóan.

Az „Évenkénti összegző” táblázatát a 3. sz. melléklet tartalmazza.

V. A PANASZ BEJELENTÉSEK IRATAINAK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSA, ŐRZÉSE, ADATVÉDELEM

A beérkezett dokumentumok iratkezelése (érkeztetés, iktatás, stb.) a szabályzatban meghatározottak figyelembevételével, az iratkezelési szabályzat szerint, elkülönített iktatóhely-azonosító alkalmazásával történik. Az iratkezelés során is figyelemmel kell lenni arra, hogy a panaszkezelési tanácsadó a lehető legrövidebb időn belül megkezdhesse a vizsgálatot.

A bejelentésekkel kapcsolatos eredeti iratokat a panaszkezelési tanácsadó kezeli, nyilvántartja és őrzi. A panaszkezelési tanácsadó folyamatosan gondoskodik arról, hogy a személyes, illetve védett adatokhoz illetéktelenek ne férjenek hozzá.

A bejelentések iratkezelése az ügyintézés teljes folyamatában a panaszkezelési tanácsadó felügyeletével történik, lehetőség szerint azok érkeztetésére és iktatására a panaszkezelési tanácsadónak jogosultságot kell adni. Az iktatórendszerben a panaszbejelentéssel kapcsolatos ügyek külön sorszámon kerülnek jegyzésre.

Az érkeztetés, iktatás során (például: tárgy, beküldő megadása) figyelemmel kell lenni a bejelentő védelmét szolgáló, azt lehetővé tevő, minimalizált adatok megadására (például: bejelentők azonosító szám vagy sorszám szerinti rögzítése). Az adataik zárt kezelését kérő bejelentők személyes adataik nem kerülhetnek felvitelre az iktatórendszer ügyféllistájába.



A panaszkezelési tanácsadó a szervezethez benyújtott panaszok bejelentésekről kizárólag lokális módon, elkülönítetten működő számítógépen, évenkénti nyilvántartást vezet az alábbiak szerinti bontásban:

- a) sorszám,
- b) beérkezés ideje,
- c) beérkezés / bejelentés módja,
- d) érkeztetőszám, iktatószám vagy egyéb azonosító,
- e) bejelentő neve, elérhetősége (amennyiben rendelkezésre áll),
- f) bejelentés tárgya,
- g) érintett szervezeti egység vagy személy,
- h) bejelentés alapján megtett hivatali intézkedés leírása, ideje, iktatószáma, illetve az ügy lezárásának oka, ténye,
- i) bejelentő tájékoztatásának ideje, módja, iktatószáma vagy a tájékoztatás mellőzésének oka,
- j) megjegyzés.

A bejelentéssel összefüggő eljárás alatt keletkezett iratokba teljes-körűen a panaszkezelési tanácsadó és a Társaság elsőszámú vezetője; a bejelentés, illetve az eljárás során tett nyilatkozatai tekintetében a bejelentő, illetve a saját nyilatkozatai tekintetében a nyilatkozattevő (meghallgatott) tekinthet be.

VI. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGRŐL, FELLEBEZÉSI LEHETŐSÉG

Jász-Nagykun Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogasztóvédelmi Ügyfélszolgálat

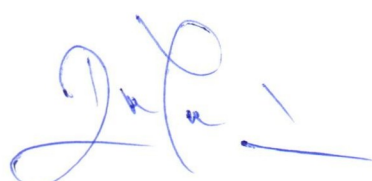
Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

Telefonszám: 06-56/795-165

Jelen szabályzat a Szolnoki Sportcentrum Nonprofit Kft teljes egészére érvényes.

Kelt: Szolnok, 2025. január 1.


Rózsa József
üzgyvezető igazgató



Panaszkezelési tanácsadó neve:

Uliczikné Szabó Krisztina (Központi igazgatás)

Panasz bejelentések fogadására létrehozott elektronikus emailcím:

panaszbejelentes@szolsport.hu

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, likely representing the name of the official mentioned in the text.

Ügyiratszám:
Ügyintéző:
Telefon:

Tárgy:
Hivatkozási szám:
Melléklet:

JEGYZŐKÖNYV PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS RÖGZÍTÉSÉHEZ

Bejelentő neve: **Címe:**

Elérhetősége (telefon, e-mail)

(választottat aláhúzni)

Bejelentés előterjesztésének helye:

ideje:

módja: telefonon / személyesen

Bejelentés részletes leírása

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

Bemutatott dokumentumok jegyzéke:

.....

Bejelentő nyilatkozata, tájékoztatása:

Kéri-e az ügyben adatainak zártan kezelését? **igen / nem** (megfelelőt aláhúzni)

Hozzájárul-e személyes adatai továbbításához a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére? **igen / nem**

A tájékoztatást milyen úton kéri: **telefonon / e-mail-ben / szóban / hivatalos levélben** (megfelelőt aláhúzni)

A Szolnoki Sportcentrum Nonprofit Kft tájékoztatta a Bejelentőt az Őt megillető jogokról és terhelő kötelezettségekről. Bejelentő tájékoztatást kapott arról, hogy bejelentése tartalmának valódiságáért büntetőjogi felelősséggel tartozik és/vagy amennyiben bejelentése megalapozatlannak bizonyul, illetve a bejelentett személy becsületét jogtalanul sérti, a bejelentett személy személyes érdekei megvédésére pert indíthat Bejelentő ellen. Bejelentő aláírásával tudomásul veszi e tájékoztatást!

Kelt:

.....

Bejelentő (meghatalmazottja) aláírása Hivatal részéről felvette

A bejelentés javasolt minősítése (megfelelőt aláhúzni):

Panasz / közérdekű bejelentés / korrupciógyanús eset / szabálytalanság / Ket. vagy más ágazati jogszabály hatálya alá tartozó eset

Éves összefoglaló táblázat a bejelentésekről

1.		
2.	A panaszos bejelentések száma:	
3.	A panaszos bejelentések tartalmuk szerint az alábbiakat érintették:	
	1) intézményi gazdálkodás (...db bejelentés)	
	2) tisztviselő magatartása (...db bejelentés)	
	3) korrupciós eset (...db bejelentés)	
	4) jogszabályi működéstől eltérő gyakorlat (...db bejelentés)	
	5) egyéb (...db bejelentés), mégpedig:	
4.	A bejelentések a következők szerint kerültek lezárásra	
	a) alaptalan (...db bejelentés)	
	b) megalapozott (...db bejelentés)	
	c) megalapozott, az érdeksérelem orvoslásához szükséges intézkedés megtörtént (...db bejelentés)	

Éves összefoglaló táblázat a bejelentésekről

