

KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

A kamarai partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

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

1.3. Alapelvek

A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A beérkezett észrevételeket elemezzük.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

Bejelentés formája	Módja	Időpontja	Elérhetőség
Szóbeli panasz	személyesen	hétfőtől csütörtökig 8.00 - 16.00 óráig, pénteken 8.00 - 13.30 óráig, a kamarai titkárságon	2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus úton	hétfőtől csütörtökig 8.00 - 16.00 óráig, pénteken 8.00 - 13.30 óráig titkárságon	kemkik@kemkik.hu

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt a kamara vezetése haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

Abban az esetben, ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy a kamara veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal.

2.3. Panaszkezelés szolgáltatást igénybe vevő esetében

- A panaszos írásbeli és/vagy szóbeli panaszát a Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara titkárságán teheti meg, ahol a panaszt felvevő munkatárs, azt továbbítja a panasszal érintett kollégához.
- A panaszt felvevő kollégánk megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén írásbeli jegyzőkönyvet vesz fel és azt továbbítja a panasz tárgyában illetékes munkatársnak. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a panasz kezelő munkatárs nem tudja megoldani a problémát, bevonja felettesét.
- A vezető megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén a vezető egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a terület vezetője nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt a titkár felé.
- A titkár 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarához fordul, a jogszabálynak megfelelően a titkáron keresztül.

A panaszkezelés lezárását minden esetben rögzíteni kell a Panaszkezelési nyilvántartó lapon, amely aztán lefűzésre kerül a titkárságon.

2.4. Panaszkezelési eljárásrend a munkavállalók részére

- Az alkalmazott írásbeli és/vagy szóbeli panaszát a Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara titkárságán teheti meg. A panaszt felvevő munkatárs, azt továbbítja az SZMSZ szerint felelős vezetőhöz.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a titkár 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután a titkár egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Ha a panaszos a szervezet intézkedésével nem ért egyet, a problémával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

A Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás” -t vezet, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma

- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

Kelt: Tatabánya, 2024.02.01.

