

Az ABSOLUT INSOLVENT Kft. Panaszkezelési Szabályzata

1. A Szabályzat célja

A panaszkezelés szabályozásának célja, az ABSOLUT INSOLVENT Kft. (továbbiakban: Szervezetünk) tevékenysége, munkája során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.

Jelen Szabályzat részletezi az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A jelen Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások Szervezetünkön belüli, illetve a felülvizsgálati szervek egységes rendjének kialakítása.

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed Szervezetünk tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz szervezeten belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

A Panaszkezelési szabályzat illeszkedik az 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 114/2006 (V.12.) számú rendelethez, , valamint a Felszámolók és Vagyonfelügyelők Országos egyesületének Alapszabályához, Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve Etikai kódexéhez.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a valamely Szervezetünk, annak szervezeti egysége vagy munkavállaló, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a társaság javára tevékenykedő egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul.
- **Nem minősül panasznak:**
 - általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése
 - az a „kifogás”, 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
- **Panaszkezelési koordinátor:** Szervezetünk által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs(ak), amelynek feladatait a szervezet irodájában erre a feladatra kijelölt személy látja el.

- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely Szervezetünk eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki Szervezetünk tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentések módja és formája

Szervezetünk a panaszok bejelentését írásban – kivételes, lentebb részletezett esetekben szóban - fogadja el. A kivételes esetben, szóban, személyesen tett bejelentés Szervezetünk irodájában történik, melyet a elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) rögzít.

Szervezetünk minden olyan tartalmú levelet, faxot, e-mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 3. pont szerinti definíciónak megfelel.

Telefonon, vagy személyesen Szervezetünk irodájában történő bejelentés esetén a panaszkezelési koordinátor egyeztet a bejelentővel és felhívja, hogy a Panaszt a bejelentő írásban (levél, fax, e-mail) tegye meg. Amennyiben a bejelentő az írásbeli forma elkészítésében önhibáján kívül akadályoztatva van (írastudatlan, látássérült, kora, egészségi állapota miatt) kérésére írásban, formanyomtatványon (1. számú melléklet) a panaszkezelési koordinátor rögzíti a panaszt.

4.2. A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. Mindemellett a panaszkezelési koordinátor akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni. A panaszok fogadása Szervezetünk irodájában, munkanapokon 8-16 óra között történik. Munkanapokon 16 óra után vagy munkaszüneti, illetve vasár- és ünnepnapokon érkező e-mail vagy fax formájában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

4.2. A panaszok kezelésének eljárási rendje

Az eljárási rendet jelen szabályzat 2. számú melléklete, mint folyamatábra tartalmazza.

A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet Szervezetünk vezetőjével (vagy erre kijelölt vezetővel) Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén, ha a vezetővel történő egyeztetés után született megoldás, akkor a panasz, probléma megoldódott. Amennyiben szakmai jellegű a panasz, az egyeztetést a panasszal érintett személlyel kell lefolytatni. Eredményes megbeszélés után a probléma megoldódott, amelyről a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési koordinátor értesíti Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják Szervezetünk vezetőjének, aki- a panaszkezelési koordinátor bevonásával írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek.. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

5. Záró rendelkezések

5.1. Szervezetünk vezetőjét a panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattározza 3 évig. Az adminisztráció a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet (3. számú melléklet).

5.3 A jelen Szabályzatot Szervezetünk irodájában ki kell függeszteni.

5.4. A jelen Szabályzat 2012. november 1 napján lép hatályba.

Auth Róbert
ügyvezető

Panaszkezelési koordinátori feladatokat elfogadom:

Vass István
munkavállaló

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Anyja neve:

Telefonszám:

Ügyszám:

Bejelentés / Panasz időpontja: (év, hó, nap, óra):

Bejelentés / Panasz jellege:

o Szakmai jellegű:

- Csődeljárás
- Felszámolási eljárás
- Végelszámolás
- Vagyond rendezés
- Önkormányzati adósságrendezési eljárás

o Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

o Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

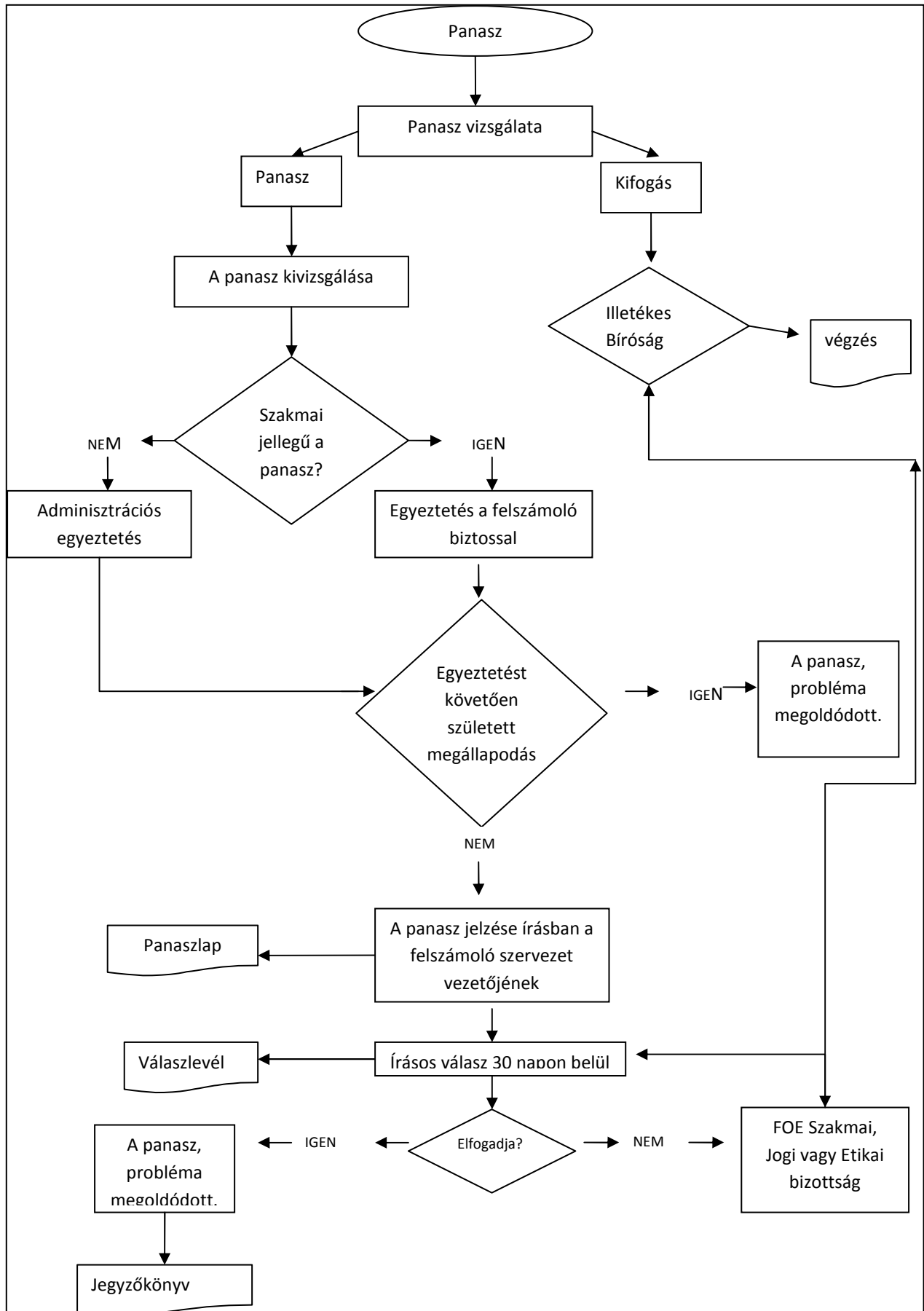
.....

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

A panaszkezelési szabályzat folyamatábrája



PANASZ NYILVÁNTARTÁS

MEGNEVEZÉS:

Ügyiratszám:

panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma

Panasz beérkezésének forrása

Panasz típusa

Válasz

Válasz dátuma:

Felelős: