

Zs. 896/2016.



Zuglói Cserepes
Kulturális Non-profit Kft.

8/2016. (10. 15.) számú ügyvezetői utasítás

a Zuglói Cserepes Kulturális Non-profit Kft. panaszkezelési eljárásrendjéről

Alulírott, mint a Zuglói Cserepes Kulturális Non-profit Kft. (a továbbiakban: Társaság) ügyvezetője a Társaság által működtetett közművelődési intézményeket felkereső, illetve az azok által szervezett programokon részt vevő személyek (a továbbiakban: Látogatók) által az intézmények működésével vagy a szervezett programokkal kapcsolatosan esetlegesen megfogalmazott panaszainak megfelelő kezelése és feldolgozása érdekében az alábbiakról rendelkezem.

1. Az utasítás személyi hatálya

Az utasítás rendelkezései a Társaságnál munkavégzésre irányuló jogviszony keretében foglalkoztatott valamennyi személyre vonatkoznak.

2. Az utasítás időbeli hatálya

Az utasítás 2016. október 17. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

3. Az utasítás közzététele

Az utasítást legkésőbb az aláírását követő munkanapon minden, az utasítás hatálya alá tartozó személy részére elektronikus levélben meg kell küldeni, egy-egy másolati példányát 5 munkanapon belül a tagintézmény vezetők részére másolatban át kell adni, továbbá az ügyvezetői titkárságon egy eredeti példányát az ügyvezetői utasítások tárában el kell helyezni.

4. Eltérés az utasítás rendelkezéseitől

Az utasítás rendelkezéseitől való bármilyen eltérés nem megengedett. Az utasítás alkalmazói jogosultak ésszerűsítési javaslatok előterjesztésére, de ezek jóváhagyást követő bevezetése csak a jelen utasítás módosításával lehetséges.



5. Szóbeli panaszok kezelése

- 5.1. A Látogató szóban, személyesen előadott panaszát a Társaság minden munkavállalója köteles meghallgatni és amennyiben lehetőségében áll, azaz
- a panaszt jogosnak ítéli meg,
 - annak megoldása a munkakörébe tartozik,
 - a megoldás nem jár hatáskör túllépéssel,
- köteles azt haladéktalanul orvosolni.
- 5.2. Az 5.1. pont szerint orvosolt panaszról a munkavállaló köteles az illetékes tagintézmény vezetőt vagy szervezeti egység vezetőt utólagosan szóban tájékoztatni.
- 5.3. Amennyiben a munkavállalónak a panasz 5.1. pont szerinti orvoslása nem áll lehetőségében, köteles a Látogatót az illetékes munkatárshoz, ennek hiányában, vagy alaptalannak ítélt panasz esetén az illetékes tagintézmény vezetőhöz vagy szervezeti egység vezetőhöz irányítani.
- 5.4. Amennyiben a Látogató a munkatárs által feljánlott panaszkezelési móddal nem ért egyet, vagy a Társaság a Látogató panaszát azonnal nem tudja orvosolni, úgy a munkavállaló köteles őt az illetékes tagintézmény vezetőhöz vagy szervezeti egység vezetőhöz irányítani.
- 5.5. Az 5.4. pont szerinti esetben az illetékes tagintézmény vezető vagy szervezeti egység vezető a Látogató panaszáról és a Társaság azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak másolati példányát a jelen lévő Látogatónak átadja. Ezt követően a Társaság az írásbeli panaszkezelés alább ismertetett szabályai szerint jár el. A jegyzőkönyvet a 2. melléklet szerinti formában kell elkészíteni.
- 5.6. Amennyiben a Látogató a panaszát telefonon jelzi, úgy az 5.1. – 5.5. pontok értelemszerű alkalmazásával kell eljárni azzal, hogy a Látogatót tájékoztatni kell arról, hogy az 5.5. pont szerinti jegyzőkönyvet hol és mikor tudja átvenni.

6. Írásbeli panaszok kezelése

- 6.1. A Látogatók által írásban (levélben vagy e-mailben), elérhetőség megjelölésével bejelentett panaszokról azok beérkezésekor a 2. sz. melléklet szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvet haladéktalanul a Társaság ügyvezetőjéhez kell továbbítani, aki kijelöli a panasz kivizsgálásával és a válasz megfogalmazásával megbízott tagintézmény vezetőt vagy szervezeti egység vezetőt.



Panaszkezelési tájékoztató

Tisztelt Látogatónk!

A Zuglói Cserepes Kulturális Non-profit Kft. minden munkatársa és a programjaink megvalósításában részt vevő külső partnereink munkájuk során mindent megtesznek azért, hogy programjaink és szolgáltatásaink elnyerjék az Ön tetszését, megelégedését és ennek köszönhetően a későbbiekben ismét visszatérjen hozzánk. Ha azonban a legnagyobb igyekezetünk ellenére Önnek mégis kifogása lenne a nálunk tapasztaltakkal kapcsolatban, panaszát az alábbiak szerint várjuk és vizsgáljuk ki.

1. A panasz bejelentésének módjai

Látogatóink a Zuglói Cserepes Kulturális Non-profit Kft. (a továbbiakban: Társaság), illetve annak tagintézményei (Cserepesház, Lipták Villa, Zuglói Civil Ház, Zuglói Ifjúsági Centrum, Liget Galéria) és szervezeti egységei (Samodai József Zuglói Helytörténeti Műhely, Önkormányzati Rendezvényiroda szolgáltatásával kapcsolatos panaszait szóban (személyesen vagy telefonon) a tagintézmények információs pultjánál a hivatalos nyitvatartási időben, továbbá írásban (e-mailben, vagy postai úton) közölhetik társaságunkkal. A tagintézmények nyitvatartási ideje és elérhetőségeik a tagintézmények weboldalain (www.cserepeshaz.hu, www.liptakvilla.hu, www.zugloicivilhaz.hu, www.zic.hu, www.ligetgaleria.hu) az „Elérhetőség” menüpont alatt találhatóak meg.

2. A panasz kivizsgálása

A Társaság a Látogató szóban előadott panaszát azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a Látogató a Társaság által felajánlott panaszkezelési móddal nem ért egyet, vagy a Társaság a Látogató panaszát azonnal nem tudja orvosolni, úgy a Társaság a Látogató panaszáról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak másolati példányát a jelen lévő Látogatónak átadja. Ezt követően a Társaság az írásbeli panaszkezelés alább ismertetett szabályai szerint jár el.

A Látogató írásban benyújtott panaszával kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját és a meghozott intézkedés rövid ismertetését a Társaság a panasz beérkezését követő 30 napon belül írásban küldi meg a Látogatónak a panasz benyújtásával megegyező módon.

3. Felügyeleti szerv

A panasz elutasítása vagy nem megfelelő kezelése esetén a Látogató Budapest XIV. Kerület Zugló Önkormányzatának jegyzőjéhez (1145 Budapest, Pétervárad u. 2., 06-1-8729-100, hivatal@zuglo.hu) fordulhat.

4. A panaszok nyilvántartása

A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig megőrzi, illetve tevékenységének javításához felhasználja.

Budapest, 2016. október 15.

Zuglói Cserepes Kulturális Non-profit Kft.



Zuglói Cserepes

Kulturális Non-profit Kft.

- 6.2. A panasz kivizsgálásával és a válasz megfogalmazásával megbízott tagintézmény vezető vagy szervezeti egység vezető a panasz beérkezésétől számított 20 napon belül a panaszt kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről, valamint a javasolt intézkedésről – a válaszlevél tervezetének egyidejű csatolásával – az ügyvezetőt tájékoztatja.
- 6.3. Az ügyvezető jóváhagyását követően a panasz kivizsgálásával és a válasz megfogalmazásával megbízott tagintézmény vezető vagy szervezeti egység vezető a Látogatót a Társaságnak az írásban benyújtott panaszával kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjáról és a meghozott intézkedésről a panasz beérkezését követő 30 napon belül írásban tájékoztatja a panasz benyújtásával megegyező módon.
- 6.4. Elérhetőség megjelölése nélkül benyújtott panasz esetében is a 6.1. – 6.3. pontok szerint kell eljárni azzal, hogy tájékoztató levelet elérhetőség hiányában nem kell készíteni.

7. A panaszkezelési tevékenység értékelése

- 7.1. A panaszkezelés során felvett jegyzőkönyveket és válaszleveleket iktatni kell és azok másolati példányait a Titkárságon 3 évig meg kell őrizni.
- 7.2. A beérkezett panaszokat és az azok kapcsán hozott intézkedéseket vezetői értekezlet keretében legalább félévente értékelni kell és szükség esetén ki kell dolgozni a Társaság tevékenységének fejlesztését, a problémák ismétlődésének elkerülését szolgáló intézkedéseket.

8. A látogatók tájékoztatása a panaszkezelési eljárásról

Az utasítás 1. sz. mellékletét képező Panaszkezelési tájékoztatót az összes tagintézmény információs pultjánál jól látható helyen ki kell függeszteni, továbbá a tagintézmények honlapjain közzé kell tenni, illetve az abban foglaltakról a Látogatót szóban is tájékoztatni kell.

Budapest, 2016. október 15.


Garay Klára
ügyvezető





PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

Panasz bejelentőjének neve:	
Panasz bejelentőjének elérhetősége, ahová az írásbeli válasz eljuttatható:	
Panasz bejelentésének időpontja: évhó nap óra perc	
Panaszkezelési jegyzőkönyvet felvevő munkatárs neve:	
Panasz leírása (írásban benyújtott panaszt mellékelni kell):	
Kft. álláspontja (szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv esetén):	
panasz bejelentőjének aláírása	Kft. részéről



Zuglói Cserepes
Kulturális Non-profit Kft.

Kivizsgálás eredménye:

Megtett intézkedés:

Dátum: év hó nap

aláírás