


Ellenőrzött példány sorszáma:

Panaszkezelési Szabályzat

Készítette:



Sámolyné Petró Adrien
MIR vezető

Jóváhagyta:



Wortmann György
vezérigazgató

Módosítás		
Sorszám	Dátum	Leírás

Kiadás: 1.

Dátum: 2012.10.01.

Fejezet: Címlap

Oldalszám: 1 / 5

1.0 A szabályzat (utasítás) célja

- A panaszkezelés szabályozásának célja, az 1991. évi XLIX. Törvény - a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról - hatálya alá tartozó felszámoló szervezetek tevékenysége során felmerülő panaszok, kérelmek jogszerű kezelése, illetve a szervezetek által végzett speciális tevékenység valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságának növelése.
- Jelen Szabályzat szabályozza az ügyfelek bejelentéseinek, panaszainak, továbbá javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve megoldását. A jelen Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások a felszámoló szervezeten belüli kialakítása.

2.0 Alkalmazási terület

- A Szabályzat hatálya kiterjed a felszámoló szervezet valamennyi munkatársára, továbbá az Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

3.0 Hivatkozások

- MF 8.1 A minőségirányítási rendszer felügyelete,
- 1991. évi XLIX. Törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról,
- 2006. évi V. törvény a cégnyilvántartásról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról,
- 114/2006. (V.12.) Korm. rendelet a Felszámolók névjegyzékéről.

4.0 Meghatározások

Panasz:	Minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni-, jogi-érdeksérelmre irányuló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely valamely felszámoló szervezet, annak szervezeti egysége vagy munkatársa egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul. Nem minősül panasznak: <ul style="list-style-type: none"> - általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése, - az a „kifogás”, amelynek benyújtási 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:	A Felszámoló szervezet által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére hivatott munkatárs, akinek feladatait a Felszámoló szervezet székhelyén erre a feladatra kijelölt személy látja el.

Ügyfél:	Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Felszámoló szervezet eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Felszámoló szervezet tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.
Munkatárs:	A Társaság saját alkalmazottai, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés keretében a Társaságnak munkát végzők.

5.0 A szabályzat (utasítás) tartalma

5.1 Felelősség

A folyamatleírás elkészítéséért, karbantartásáért és működtetéséért a MIR vezető a felelős.

5.2 A panasz bejelentések módja és formája

- 5.2.1 A Felszámoló szervezet a panaszok bejelentését írásban – kivételes, lentebb részletezett esetben szóban - fogadja el. Kivételes esetben, szóban, személyesen tett bejelentés a Felszámoló szervezet székhelyén történik, melyet elsődlegesen a panaszkezelési koordinátor, illetve az ügyféllel kapcsolatban álló munkatárs, írásban, formanyomtatványon rögzít.
- 5.2.2 A Felszámoló szervezet minden olyan tartalmú levelet, faxot, mail üzenetet panaszként fogad és kezel, amely a fenti 4.0 pont szerinti definíciónak megfelel.
- 5.2.3 Telefonon, vagy személyesen a felszámoló székhelyén 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 (írástudatlan, látássérült, kora, egészségi állapota miatt), akkor kérésére írásban, formanyomtatványon („*Bejelentés / Panasz nyomtatvány*”) a panaszkezelési koordinátor rögzíti a panaszt.

5.3 A panaszbejelentések átvétele

- 5.3.1 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 a Felszámoló szervezet székhelyén, a titkárságon, 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.

5.4 A panaszok kezelésének eljárási rendje

- 5.4.1 A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a felszámoló szervezet vezetőjével (vagy erre kijelölt vezetővel).

Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű.

- 5.4.2. 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 munkatárssal kell lefolytatni. Eredményes megbeszélés után a probléma megoldódott, amelyről a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési koordinátor értesíti.
- 5.4.3. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a Felszámoló szervezet vezetőjének, aki- a panaszkezelési koordinátor bevonásával írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással akkor az ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldódott.

5.5 A panaszok kezelése, értékelése

- 5.5.1. A panaszkezelési koordinátor tájékoztatja a Társaság vezérigazgatóját (vagy a területért felelős vezérigazgató helyettest) a panasz ügyintézési tevékenysége adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.
- 5.5.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat a központi Titkárság őrzi meg és irattárazza 5 évig, és a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet („Panasz nyilvántartás”).
- 5.5.3. Jelen Szabályzatot a Felszámoló szervezet székhelyén minden munkatárs és ügyfél számára hozzáférhető helyen, a Központi Titkárságon kell tárolni.

6.0 Hivatkozott feljegyzések, nyomtatványok

Nyomtatványok (feljegyzések) címe, megnevezése	Megőrzési Idő
Bejelentés / Panasz nyomtatvány	5 év
Panasz nyilvántartás	5 év

BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY

Ügyfél neve:

Címe:

Anyja neve:

Telefonszám:

Ügyszám:

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

Bejelentés / Panasz jellege:

- Szakmai jellegű:
 - Csódeljárás
 - Felszámolási eljárás
 - Végelszámolás
 - Vagyonrendezés
 - Önkormányzati adósságrendezési eljárás

Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt

Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

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

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása, felelőse, határideje:

.....
.....

A hiba okok elemzése alapján meghatározható helyesbítés leírása, felelőse, határideje:

.....
.....

Ügyfél aláírása:

A panaszt felvevő aláírása:

Intézkedés, célszerű helyesbítés visszaellenőrzés:

Dátum:

Aláírás:

PANASZ NYILVÁNTARTÁS

Sorszám	Témaszám	Panasz beérkezés dátuma	Panasz jellege	Intézkedés felelőse	Intézkedés dátuma	Helyesbítés felelőse	Helyesbítés határideje	Ellenőrzés	Megjegyzés