

**PTE Politechnika Kutató, Fejlesztő és Tervező Korlátolt Felelősségű
Társaság**

Panaszkezelési szabályzat

Pécs, 2020. június 25.

Panaszkezelési szabályzat

A PTE Politechnika Kutató, Fejlesztő és Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság panaszkezelésére vonatkozó szabályait az alábbiak szerint határozom meg.

A szabályzat hatálya

1. § (1) A szabályzat hatálya kiterjed a PTE Politechnika Kutató, Fejlesztő és Tervező Korlátolt Felelősségű Társasággal (továbbiakban: PTE Politechnika Kft.) munkaviszonyban álló, valamint munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre (továbbiakban: munkatárs), valamint a PTE Politechnika Kft. szolgáltatásait igénybe vevőkre.

Értelmező rendelkezések

2. § (1) Panasz minden olyan kérelem, mely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és az elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá.

(2) Jelen szabályzat vonatkozásában panasz a PTE Politechnika Kft. működésével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb a szállítási és iratkezelési tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő úgy ítéli meg, hogy a PTE Politechnika Kft. nem az elvárásainak megfelelően járt el, így őt sérelem érte.

Általános rendelkezések

3. § (1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

(2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát a PTE Politechnika Kft. mellőzi.

4. § A panasz alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

- a) a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a szervezeti integritást sértő esemény kezelését célzó eljárás megindításáról, felelősségre vonás kezdeményezéséről.

5. § (1) A panaszos személyes adatai csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult.

(2) A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panasz kivizsgálása

6. § (1) A panaszok kivizsgálására kijelölt munkatárs: Schumné Háber Mária

(2) A panaszkezelő munkatárs a kivizsgálásában nem vehet részt, ha :

- a) a panaszt ő tette,
- b) a panasz ellene irányul,
- c) az ügy tárgyilagos megítélése egyéb okból nem várható el tőle.

(3) A (2) bekezdésben rögzített esetekben a panaszt a PTE Politechnika Kft. ügyvezetője köteles kivizsgálni.

Eljárásrend

7. § (1) A panasz érkezik

a) írásban:

- postai úton: 7624 Pécs, Boszorkány u. 2.
- elektronikus úton: politechnika@mik.pte.hu

b) szóban:

- személyesen: 7624 Pécs, Boszorkány u. 2.
- telefonon: 30/300 4162

(2) A panaszokat a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

(3) Nyilvántartást követően a panaszkezelő munkatárs köteles a panasz kivizsgálását megkezdeni. A vizsgálat történhet az iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.

8. § (1) A panaszt a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – a panasz beérkezésétől számított 10 napon belül írásban tájékoztatni kell.

(2) A válaszlevélben a panaszos által feltett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.

(3) Amennyiben a panaszkezelési eljárás során szervezeti integritást sértő esemény bekövetkezésének gyanúja áll fenn, a további eljárásra a PTE Politechnika Kft. Szabálytalanságok kezeléséről szóló szabályzata az irányadó.

Munkáltatói visszaélés-bejelentő rendszer

9. (1) A munkáltató a munkavállalókra és a PTE Politechnika Kft. Magatartási Kódexében magatartási szabályokat állapít meg.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt magatartási szabályok megsértésének bejelentésére a PTE Politechnika Kft.-nél visszaélés-bejelentési rendszer működik.

(3) A bejelentő rendszer keretei között a munkavállalók, valamint a PTE Politechnika Kft.-vel szerződéses viszonyban álló, vagy olyan személyek tehetnek bejelentést, akiknek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához vagy megszüntetéséhez méltányolható jogos érdekük fűződik.

(4) A bejelentés írásban tehető meg az alábbi módon:

- postai úton: 7624 Pécs, Boszorkány u. 2.
- elektronikus úton: politechnika@mik.pte.hu

(5) A bejelentés során a személyes adatok kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

(6) A nem névtelen bejelentő személyét az ügyvezetőn kívül más nem ismerheti meg.

10. § (1) A bejelentést a PTE Politechnika Kft. ügyvezetője vizsgálja ki, a bejelentés megérkezését követő 30 napon belül.

(2) A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

- a) a bejelentő a bejelentést személyazonosságának felfedése nélkül tette meg,
- b) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,
- c) a bejelentést a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően tette meg a bejelentő,
- d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

(3) A vizsgálat lefolytatására a jelen szabályzat 7-8. §-ban foglaltak az irányadók.

(4) Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törölni kell.

Záró rendelkezés

9. § Jelen Panaszkezelési Szabályzat az egyszemélyi alapító képviselőjében eljáró tulajdonosi jogokat gyakorló által történő elfogadása napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépés napjától kell alkalmazni.

Pécs, 2020. június 25.



Dr. Kukai Tibor
a PTE Politechnika Kft. ügyvezetője

PTE POLITECHNIKA Kft.
7624 Pécs, Boszorkány u. 2.
Adószám: 10321537-2-02
Cg.: 02-09-010197