

**5/2014. (VIII. 7.) számú HNT Főtitkári Utasítás
a Hegyközségek Nemzeti Tanácsa titkárság Panaszkezelési Szabályzatáról**

A Hegyközségek Nemzeti Tanácsa (a továbbiakban: HNT) titkársága (a továbbiakban: titkárság) Szervezeti és Működési Szabályzatának 20. §-ában biztosított jogköröm alapján, a panaszkezelés hatékony működésének biztosítása érdekében a titkárság panaszkezelési tevékenységét az alábbiak szerint szabályozom:

1. §

A panaszkezelés alapelvei

(1) A panaszbeadványt benyújtók panaszainak kezelése során *a közigazgatási hatósági és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvényben* meghatározott alapelveket – különösen az alább felsorolt alapelveket – kell szem előtt tartani és alkalmazni:

- a) A panasz esetek ügyintézése során a szakszerűség, egyszerűség, gyorsaság és az ügyféllel való együttműködés elve érvényesüljön.
- b) A panasztevő bejelentésének kivizsgálása, tájékoztatása ott történjen, ahol az ügyintézéshez, a szükséges intézkedéshez a legtöbb információ áll rendelkezésre. A panaszt késedelem nélkül kell megvizsgálni és amennyiben szükséges, úgy az áttételéről intézkedni, lehetőség szerint előnyben kell részesíteni a gyorsabb ügyintézési módokat (pl. telefon).
- c) A HNT köteles a panasztevőnek megfelelő, szakszerű tájékoztatást adni, a panaszra történő válaszadás minden esetben udvarias módon történjen.
- d) A válaszok a panasztevő által felvetett konkrét problémára adjanak megoldást, kerülendők az általánosságokat tartalmazó válaszok.
- e) A panaszra adott válaszról minden érintett felet értesíteni kell, azonban gondoskodni kell a jogszabály által védett titkok megőrzéséről és a panasztevő személyes adatainak védelméről.
- f) Az írásbeli, az elektronikus úton tett és a szóbeli panaszokat egyenértékűként kell kezelni.
- g) A panaszokat és a panasztevőket megkülönböztetés, részrehajlás nélkül, az egyenlő bánásmód elvének megsértése nélkül kell kezelni.
- h) A panasztevőt, bejelentőt nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt, azonban fel kell hívni a figyelmét a jóhiszemű joggyakorlás elvére, valamint a rosszhiszemű joggyakorlás következményeire.

(2) A bejelentő, panasztevő adatait csak hozzájárulása esetén lehet az intézkedése megtételére hatáskörrel rendelkező szervnek továbbítani. Amennyiben azonban a bejelentő, panasztevő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, illetve másnak kárt vagy jogsérelmet okozott, az adatok a hozzájárulása nélkül is átadhatók a szükséges eljárásra hatáskörrel rendelkező szervnek. Ezen túlmenően azonban nem szabad a bejelentő adatait továbbítani, illetve nyilvánosságra hozni.

(3) Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul, gondoskodni kell a jogszerű állapot helyreállításáról, az intézkedések megtételéről, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, illetve indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

2. §

Értelmező rendelkezések

- (1) Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá. Panasznak minősül a HNT tevékenységével, valamint a HNT munkatársainak eljárásával, magatartásával kapcsolatban előterjesztett minden olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amely során a panasztevő az őt ért egyéni jogsérelem, vagy egyéni érdeksérelem miatt kifogásolja a HNT eljárását.
- (2) Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a hegyközségekről szóló 2012. évi CCXIX. törvény hatálya alá tartozó eljárással összefüggően beadványt, kérelmet nyújt be.
- (3) Panasztevő: az a magánszemély, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező más szervezet, aki, vagy amely a joga vagy érdekséreleme megszüntetésére irányuló bejelentést megteszi.

3. §

A panaszkezelés célja

- (1) A panaszkezelés célja a jog- és érdeksérelem folyamatos és gyors orvoslása, a panaszt okozó, a HNT-nél felmerülő problémák megelőzésére irányuló megoldások kidolgozása.
- (2) A HNT tevékenységével, valamint a HNT munkatársainak eljárásával, magatartásával kapcsolatos panasz megtétele, problémák bejelentése végett bárki – szóban, vagy írásban – fordulhat a HNT-hez, mint a tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. A panasz kivizsgálása lehetőséget biztosít a sérelem kiküszöbölésére, a helytelen gyakorlat megszüntetésére, a feltárt hibák okainak megszüntetésére.

4. §

A panaszkezelési szabályzat hatálya

- (1) Tárgyi hatály: a szabályzat hatálya kiterjed a HNT működésével, tevékenységével szemben előterjesztett minden olyan egyedi kérelemre, vagy reklamációra, amely során a panasztevő az őt ért jogsérelem, vagy egyéni érdeksérelem miatt kifogásolja a HNT eljárását.
- (2) Személyi hatály: a szabályzat hatálya a panaszkezelési tevékenység ellátásában résztvevő valamennyi munkavállalóra kiterjed.

5. §

A panaszkezelési eljárás

- (1) A HNT tevékenységével kapcsolatos panasz ügyeket a főtitkár intézi.
- (2) Amennyiben a panasz elintézésére nem a HNT az eljárásra jogosult szerv, akkor a panasztevő beadványát a főtitkár a panasztevő egyidejű értesítése mellett teszi át nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez.
- (3) A panaszt beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni és a panasztevőt az eljárás befejezésével egyidejűleg annak eredményéről tájékoztatni kell.
- (4) Amennyiben az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál tovább tart, erről a panasztevőt a panasz beérkezésétől számított tizenöt napon belül, az elintézési idő várható időpontjának egyidejű közlésével tájékoztatni kell.
- (5) A panasz elbírálására irányuló eljárás illetékmentes *az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény* 33. § (2) bekezdés 3.) pontja alapján.

6. §

Panaszkezelés

- (1) A titkárságra érkezett panaszt a titkárnó iktatja, majd a főtítkár válaszolja meg.
- (2) A titkárnó a megválaszolt panaszlevelek alapján panasznaplót vezet.

7. §

A panaszfelvétel módjai

(1) Panasz felvétele történhet szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (postai úton vagy elektronikus levélben) és az ügyintéző a következő rendelkezéseknek megfelelően köteles a panaszt intézni.

(2) Szóbeli panasz ügyintézése:

a) A személyesen bejelentett panaszok kezelése során az ügyintéző a következők szerint köteles eljárni:

aa) A szóbeli, a panasz megtételének helyén azonnal elintézett panaszokról (ha a panasztevő a tájékoztatást tudomásul vette) nem kell jegyzőkönyvet felvenni, csak a panasznaplóba kell bevezetni.

ab) Amennyiben a szóbeli panasz elintézése nem oldható meg azonnal, akkor az ügyintéző rögzíti a panaszt a panasznaplóban. Az ügyintéző meghallgatja a panasztevőt és a panaszt, valamint az egyéb szükséges információkat rögzíti a panasznaplóban, amelyet a panasztevővel aláírat. Amennyiben az ügyfél külön íven kiegészíti a panasznaplót, azt mellékletként csatolja.

ac) Az ügyintéző megvizsgálja a bejelentést, és tartalma alapján eldönti, hogy panaszként vagy jogorvoslati kérelemként kell az ügyet kezelni.

ad) Amennyiben a bejelentés jogorvoslati kérelemnek minősül, udvariasan tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy hogyan lehet a jogorvoslati kérelmet intézni.

ae) Amennyiben a bejelentés panasznak minősül és az ügyintéző jogosult a válasz megadására, a feltett kérdést vagy felvetett panaszt megválaszolja. A választ a tudomásulvétel rögzítése céljából aláíratja a panasztevővel.

af) Amennyiben olyan kérdés vagy panasz merült fel, amelyre az ügyintéző nem jogosult válaszolni, az ügyintéző a panasznaplóban rögzített kérdést továbbítja a főtítkárhoz, aki a kérdés megválaszolására kijelöli az érdemi ügyintézőt. Az ügyintéző tájékoztatja a panasztevőt a további eljárásról, a válaszára rendelkezésre álló határidőkről, valamint arról, hogy a választ írásos formában fogja a HNT-től megkapni. Az írásban rögzített panasz egy példányát átadja a panasztevőnek.

ah) Az érdemi ügyintéző a panaszt a rendelkezésre álló határidőn belül kivizsgálja, eredményéről az ügyfelet – a kiadmányozásra vonatkozó szabályok betartása mellett - tájékoztatja, a tájékoztató levél egy példányát a panasz naplóhoz mellékeli.

b) A telefonon bejelentett panaszok kezelése során az ügyintéző a következők szerint köteles eljárni:

ba) Végighallgatja a panasztevőt (ahol erre mód van, a beszélgetésről hangfelvétel készül),

bb) Az ügyintéző a bejelentés tartalma alapján eldönti, hogy panasznak vagy jogorvoslati kérelemnek tekintendő-e a panasztevő bejelentése:

- amennyiben jogorvoslati kérelemről van szó, udvariasan tájékoztatja az ügyfelet, hogy hogyan lehet a jogorvoslati kérelmet intézni,

- amennyiben panasznak minősül a bejelentés és az ügyintéző jogosult a válasz megadására, úgy válaszol a feltett kérdésre vagy felvetett panaszra,

bc) Amennyiben olyan kérdés vagy panasz merült fel, amelyre az ügyintéző nem jogosult válaszolni, a panasznaplóban rögzített kérdést továbbítja a főtitkárhoz, aki a kérdés megválaszolására érdemi ügyintézőt jelöl ki. Az ügyintéző tájékoztatja a panasztevőt a további eljárásról, a válaszadásra rendelkezésre álló határidőkről, valamint arról, hogy a választ írásos formában fogja megkapni a HNT-től.

(3) Amennyiben írásban (levél vagy e-mail) benyújtott panasz érkezik a HNT-hez, a főtitkár jelöli ki a panasz kivizsgálására és megválaszolására köteles felelős ügyintézőt. A kijelölt felelős ügyintéző a törvényes határidők betartása mellett a panaszt kivizsgálja, elkészíti a választervezetet, amelyet a főtitkár elé terjeszt. A panasz megválaszolása írásban történik.

(4) Minden beérkezett panaszt (tekintet nélkül arra, hogy azonnal megválaszolható vagy továbbítandó beadványról van szó), a panasznaplóban rögzíteni kell.

(5) A panasztevő számára kiküldött válaszlevélnek legalább a következőket tartalmaznia kell:

- a) a panasz beérkezésének idejét,
- b) a tényállás rövid összefoglalását,
- c) a vizsgálat megállapítását és eredményét (a panasz megalapozott/ nem megalapozott)
- d) a megtett intézkedést vagy annak mellőzését (az indokok megjelölésével), a további teendők meghatározását.

8. §

Dokumentáció, jelentéstételi kötelezettség

(1) A panasznapló formáját, valamint a rögzíteni szükséges adatok körét az Utasítás 1. számú melléklete tartalmazza.

(2) A panasznapló folyamatos (szigorú számozásos) és szakszerű vezetéséért a titkárnő a felelős.

9. §

A panaszok megalapozottsága esetén teendő intézkedések

Amennyiben a panasz megalapozott, gondoskodni kell:

- a) a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- c) az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

10. §

A panasztevő személyiségi jogainak védelme

A panasztevő, illetőleg a közérdekű bejelentést tevő személyes adatai – kivéve ha a bejelentő rosszhiszemű eljárásával szabálysértést, vagy bűncselekményt valósít meg – csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

11. §


A panaszkezelés eredményességének és hatékonyságának nyomon követése

Az elrendelt intézkedések határidőre történő végrehajtásáért és azok eredményeinek dokumentálásáért az intézkedés végrehajtásával megbízott személyek a felelősek. Az elrendelt intézkedések teljesülését annak elrendelője nyomon követi.

12. §
Záró rendelkezések

- (1) A panaszkezelési eljárás során keletkezett valamennyi dokumentumot a titkárság Iratkezelési Szabályzatában foglaltaknak megfelelően kell kezelni.
- (2) Jelen Főtitkári Utasítás a kihirdetése napján lép hatályba.

Budapest, 2014. augusztus 7.


Bodnár Péter
főtitkár

1. számú melléklet az 5/2014. (VIII. 7.) számú HNT Főtitkári Utasításhoz

Panasznapló

PANASZNAPLÓ			
sorszáma:			
Panasztevő neve			
Panasztevő címe, egyéb elérhetősége:			
Panasz rövid tartalma:			
Melléletek száma, tartalma:			
Ügyintéző neve:			
Áttételre került:	NEM	IGEN:	Kinek, mikor, iktatószám:
Válaszlevél iktatószáma:			