



PANASZKEZELÉSI ÉS KÖZÉRDEKŰ ADATOK MEGISMERÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZAT

Egy a Természettel Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Hatálybalépés napja: 2021. október 1.

Szűcs Veronika általános ügyvezető igazgató

Egy a Természettel Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Katona András operatív ügyvezető igazgató

Egy a Természettel Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

1. A Szabályzat célja

A Társaság a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvényben, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm.rendelet 7. §-ának (2) bekezdésében, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 30. § (6) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat, illetve teljesíti a közérdekű adatkéréseket.

Jelen szabályzat vonatkozik azon beadványokra is, amelyeket az igénylő közérdekű adatkérekként nyújt be, amely közérdekű adatkérések jelen szabályzatban szintén „Panasz”-ként szerepelnek.

A Társaság a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen szabályzatot (a továbbiakban: „**Panaszkezelési szabályzat**”) készítette.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapján (www.onewithnature2021.org) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 1122 Budapest, Maros utca 12.
- Cégjegyzékszám: 01-09-337636
- Honlap: <https://onewithnature2021.org/>
- E-mail: info@onewithnature2021.org

2. Alapelvek

A Társaság kiemelt feladatként kezeli Ügyfelei felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemezi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásának és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével kapcsolatos eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

4. Vonatkozó jogszabályok

- A polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény;

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. CXXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet.

4. Panasz bejelentése, rögzítése

4.1 Szóbeli panasz:

A Társaság elérhetősége: 1122 Budapest, Maros u. 12.

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, amelynek egy másolati példányát a Társaság átadja az Ügyfélnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben, szükséges levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

4.2. Írásbeli panasz:

- a) postai úton (cím: 1122 Budapest, Maros utca 12.)
- b) elektronikus úton (e-mail: info@onewithnature2021.org)

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon megküldi az Ügyfélnek.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, tovább a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Panaszügyben hozott döntését

közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) panasszal érintett szolgáltatás;
- f) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Közérdekű adatigénylés esetén a fenti adatokból kizárólag az adatigénylő neve és elérhetősége kérhető be.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

5. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

- a) Panasz elfogadása,
- b) Panasz részbeni elfogadása;
- c) Panasz elutasítása.

A döntéshozatalt, a panasz eljárás bejezéseként az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényel közzései formában (írásban, faxon, e-mailben stb.).

A bejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény, vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

Közérdekű adatigénylés esetén az adatkezelő alábbiak szerint jár el:

A közérdekű adat megismerésére irányuló igénynek az adatkezelő az igény beérkezését követő legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 15 napon belül tesz eleget.

Az adatigénylésnek az adatkezelő nem köteles eleget tenni abban a részben, amelyben az azonos igénylő által egy éven belül benyújtott, azonos adatkörre irányuló adatigényléssel megegyezik, feltéve, hogy az azonos adatkörbe tartozó adatokban változás nem állt be.

Az adatigénylésnek az adatkezelő nem köteles eleget tenni, ha az igénylő nem adja meg nevét, nem természetes személy igénylő esetén megnevezését, valamint azt az elérhetőséget, amelyen számára az adatigényléssel kapcsolatos bármely tájékoztatás és értesítés megadható.

Ha az adatigénylés jelentős terjedelmű, illetve nagyszámú adatra vonatkozik, vagy az adatigénylés teljesítése a közfeladatot ellátó szerv alaptevékenységének ellátásához szükséges munkaerőforrás aránytalan mértékű igénybevételével jár, a 15 napos határidő egy alkalommal 15 nappal meghosszabbítható. Erről az igénylőt az igény beérkezését követő 15 napon belül tájékoztatni kell.

Az adatokat tartalmazó dokumentumról vagy dokumentumrészről, annak tárolási módjától függetlenül az igénylő másolatot kaphat. Az adatkezelő az adatigénylés teljesítéséért - az azzal kapcsolatban felmerült költség mértékéig terjedően - költségtérítést állapíthat meg, amelynek összegéről az igénylőt az igény teljesítését megelőzően tájékoztatni kell.

Az igénylő ezen tájékoztatás kézhezvételét követő 30 napon belül nyilatkozik arról, hogy az igénylését fenntartja-e. A tájékoztatás megtételétől az igénylő nyilatkozatának az adatkezelőhöz való beérkezéséig terjedő időtartam az adatigénylés teljesítésére rendelkezésre álló határidőbe nem számít bele. Ha az igénylő az igényét fenntartja, a költségtérítést az adatkezelő által megállapított, legalább 15 napos határidőben köteles az adatkezelő részére megfizetni.

Az adatigénylésnek közérthető formában és - amennyiben ezt az adatkezelő aránytalan nehézség nélkül teljesíteni képes - az igénylő által kívánt formában, illetve módon kell eleget tenni. Ha a kért adatot korábban már elektronikus formában nyilvánosságra hozták, az igény teljesíthető az adatot tartalmazó nyilvános forrás megjelölésével is. Az adatigénylést nem lehet elutasítani arra való hivatkozással, hogy annak közérthető formában nem lehet eleget tenni.

Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Jogorvoslati lehetőségek:

1. Tulajdonosi joggyakorló Innovációs és Technológiai Minisztérium

Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.
Központi postafiók címe: 1440 Budapest Pf. 1.
Telefonszám: +36-1-795-1700

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél – *a polgári perrendtartásról szóló törvény 2016. évi CXXX. törvény* rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

Közérdekű adatkérés esetén:
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
ugyfelszolgalat@naih.hu
+36-1-391-1410

6. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panasziról és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelő, de legalább a polgári jog elévülési szabályi szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

Mellékletek:

1. számú melléklet: - Panaszbejelentő nyomtatvány

1. számú melléklet

Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél adatai:

Ügyfél neve:

Intézmény megnevezése:

Lakcím/székhely:

Személyi igazolvány száma/Céjegyzék száma:

Telefonszám:

Fax:

E-mail:

A panasz rövid leírása:

(Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon.)

Az Ügyfél konkrét igényének megjelölése:

Kelt:

Ügyfél aláírása

Panaszfelvevő aláírása

