PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
és
ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

a 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról előírásai szerint

Készült: 2023. december 05.

I. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Jelen szabályzat a beérkező panaszok egységes, szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készült.

2. A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy ügyfeleink, megrendelőink és egyéb partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon tevékenységünknek.

3. Panaszkezelési alapelvek

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek, függetlennek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A beérkezett észrevételeket elemezzük. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

A panasz:

A Szervezet szolgáltatásait vagy eljárását érintő kifogás, amely irányulhat a szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartásra, tevékenységre vagy mulasztásra. Továbbá a Szervezet alkalmazásában álló vagy állt munkavállaló által benyújtott kifogás.

A Panaszos:

Lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A Panaszos általában a Szervezet ügyfele, de Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Szervezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatást, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységét kifogásolja. Panaszosnak tekintendőek még a Szervezet munkatársai, akár meglévő, akár korábbi munkatársak.

A Panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

A Panaszos személyes adatai csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény

alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a Panaszos hozzájárult. A Panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszt kivizsgáló személyek a panasz tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a Panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

4. A panasz bejelentése

A Panaszosok írásban, telefonon, elektronikusan és személyesen fordulhatnak panasszal a Szervezethez, illetve annak bármely képviselőjéhez.

Panaszfelvevő lehet

- panaszkezelési felelős,
- ügyvezető
- titkársági dolgozó
- csoportvezetők

Panasz felvétele

- telefonon,
- személyesen,
- írásban a panasz@dhszerviz.hu email címen keresztül lehetséges.

Panasz dokumentálása minden esetben Panaszkezelési Adatlap formanyomtatvány felvételén keresztül történik, melyet jogosult felvenni a panaszkezelési felelős, az ügyvezető, a titkársági

dolgozó, és a csoportvezetők. A Panaszkezelési Adatlapot minden esetben a Kivizsgálásért és Intézkedésért felelősnek kell továbbítani.

5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszkezelési eljárás lefolytatása minden esetben kötelező, a panasz tárgyától és súlyosságától függetlenül. A panasz jogosságát első szinten a Kivizsgálásért és Intézkedésért felelős bírálja el és teszi meg a szükséges intézkedést. Amennyiben a panasz tárgya meghaladja a fentiek kompetenciáját, az elbírálás az ügyvezető hatáskörébe kerül, aki a probléma jellegére tekintettel saját felelőssége mellett a szervezet valamelyik munkatársát kérhetik fel a probléma megfelelő kezelésére.

A szóbeli panaszt a Kivizsgálásért és Intézkedésért Felelős haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közli. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a döntést a Panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem a szervezet hatáskörébe tartozik, tájékoztatni kell a Panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat.

6. A belső visszaélés-bejelentési rendszer

A szervezet, mint 50-nél több, de 249-nél kevesebb személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztató vállalkozás, belső visszaélés-bejelentési rendszert hoz létre a Panaszbejelentő rendszer keretein belül.

A belső visszaélés-bejelentési rendszert a foglalkoztatónál egy erre a Kivizsgálásért és Intézkedésért Felelős működtetheti.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

- az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető is,
- a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- a foglalkoztatóval jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított 15 napon belül ki kell vizsgálni.

7. Panaszkezelési és Belső Visszaélés-bejelentési Adatlap, röviden Panaszkezelési Adatlap

A szervezet, illetve ezen belül a Kivizsgálásért és Intézkedésért Felelős, a panaszokról Panaszkezelési Adatlapot vesz fel és a Adatkezelés Szabályok betartása mellett nyilvántartást vezet, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A Panaszos neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt a szervezet nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés leírása

- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának módja és időpontja
- Írásos tájékoztatás esetén a tájékoztató levél

II. ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ a panasszal élő részére

1. Bevezető és alapfogalmak

A DH-Szerviz Kft., mint Adatkezelő, tájékoztatja az Adatkezelőhöz panaszt benyújtó személyt (Panaszos), az Adatkezelő által kezelt személyes adatokról, a személyes adatok kezelése körében követett elvekről és gyakorlatáról, a személyes adatok védelme érdekében tett technikai intézkedéseiről, valamint az Panaszos jogai gyakorlásának módjáról és lehetőségeiről. Az Adatkezelő a rögzített személyes adatokat bizalmasan, a nemzetközi és hazai adatvédelmi jogszabályokkal és ajánlásokkal összhangban, a jelen tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kezeli.

A fogalmak tekintetében az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendeletében, illetve a 2011. évi CXII. törvényben meghatározottak az irányadóak.

2. Az adatkezelés

Az adatkezelés jogalapja az Adatkezelő közérdekű feladatainak végrehajtása érdekében szükséges (GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont). Az Adatkezelő által kezelt személyes adatok köre a Panaszos panaszában megadott személyes adatai (név, telefonszám, e-mail cím). A személyes adatok forrása a Panaszos, aki az Adatkezelő rendelkezésére bocsátja azt. Az adatkezelés időtartama a Panaszos kérelmének benyújtásától számított két év, kivéve, ha az adatok további kezelését az Adatkezelő egyéb jogos (polgári vagy büntető jogi) érdeke indokolttá teszi, vagy a 4. pontban meghatározott jogalap mellett egyéb, a személyes adatok kezelését igazoló jogalap is fennáll.

3. Az Adatkezelő DH-Szerviz Kft. által használt alapelvek

A Panaszos személyes adatainak kezelése során az Általános adatvédelmi rendeletben foglalt alapelveknek megfelelően kell eljárni, így az adatkezelési tevékenysége során biztosítani kell az adatkezelés

- jogszerűségét,
- átláthatóságát,
- célszerűségét
- pontosságát,

- korlátozott tárolhatóságát,
- bizalmas jellegét.

4. Az adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága

Az Adatkezelő a Panaszos személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok betartása mellett kezeli és tárolja. A személyes adatok kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során az Adatkezelő által igénybe vett és alkalmazott valamennyi elektronikus és papír alapú adatnyilvántartási rendszer kizárólag az adatkezelésre jogosult személyek számára hozzáférhető. Az Adatkezelő az adatkezelési tevékenység során valamennyi szükséges intézkedést megtesz, illetőleg valamennyi, az esetlegesen felmerülő kockázatok minimalizálása céljából elengedhetetlen technikai, szervezeti és szervezési és egyéb műszaki feltétellel rendelkezik, hogy a kezelt személyes adatok ne lehessenek jogellenes nyilvánosságra hozatal, jogosulatlan adattovábbítás és hozzáférés, módosítás, vagy megsemmisülés tárgyai. A fentiekkel összhangban az Adatkezelő által kezelt adatok sérthetetlensége és titkossága teljeskörűen biztosított. Automatikus döntéshozatalra és profilalkotásra egyetlen esetben sem kerülhet sor.

A Panaszos személyes adataihoz csak az Adatfeldolgozó, Adatvédelmi Felelős és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság Székhely: H-1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. férhet hozzá.

5. Panaszos jogai

A Panaszos az Adatkezelőtől tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és amennyiben igen, jogosult arra, hogy a következő információkról tájékoztatást kapjon:

- az adatkezelés céljairól,
- jogalapjáról,
- az Adatkezelő által kezelt, a Panaszosra vonatkozó személyes adatokról,
- azokról, akikkel a személyes adatokat az Adatkezelő közli vagy közölni fogja,
- a személyes adatok tárolásának tervezett időtartamáról,
- az adatkezeléssel összefüggő további információkról.

A Panaszos kérelmezheti az Adatkezelő által kezelt, rá vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését és a hiányos adatok kiegészítését, ha az adatkezelés jogellenes. Az Adatkezelő nem köteles a Panaszos személyes adatainak törlésére, ha az adatkezelés jogszerű.

6. Egyéb eljárási szabályok

6.1. Az Adatkezelő a Panaszos által benyújtott, az őt megillető jogosultságok érvényesítésére irányuló kérelmet annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 15 napon belül elbírálja és döntéséről a Panaszost elektronikus úton értesíti.

6.2. A Panaszos az adatkezeléssel kapcsolatos panaszt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz nyújthat be.

7. Az Adatkezelő adatai:

- DH-Szerviz Kft. 4032 Debrecen, Füredi út 76.
- Cégjegyzékszám: 09 09 007197
- Adószám: 11986270-2-09
- Telefonszám: 52/460-322
- e-mail: panasz@dhszerviz.hu
- Adatvédelmi felelős neve: Végh János

Sorszám:		Panasztétel időpontja:	
Benyújtás módja:	szóbeli – írásbeli postai úton – e-mailben - személyesen		
Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:			
Panasz leírása:			
Kivizsgálásért és Intézkedésért felelős neve:			
Beosztása:			
Kivizsgálás módja:			
Kivizsgálás eredménye:			
..... aláírás		..... dátum	
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:			
Csatolt mellékletek megnevezése:			
Végrehajtásért felelős neve:			
Panasztevő tájékoztatásának időpontja:			
..... aláírás		..... dátum	