



Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara

Panaszkezelési Szabályzat

Általános rendelkezés

1., A szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon kamarai tevékenységünknek.

2., Alapelvek

A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnai 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.

PANASZKEZELÉS MENETE

Panasz olyan kérelem, észrevétel, bejelentés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági – eljárás hatálya alá.

1., A panasz bejelentése

Bejelentés formája	Módja	időpontja	elérhetőség
Szóbeli panasz	személyesen vagy telefonon	Hétfőtől-csütörtökig 8:00 – 12:00 és 13-16 óráig, pénteken 8:00-12:00 óráig az érintett terület szakmai vezetőjénél	5000 Szolnok, Verseggy park 8. II. em.
Írásbeli panasz	postai úton vagy elektronikusan	Kamarai munkaidőben	kamara@iparkamaraszolnok.hu JNSZV Kereskedelmi és Iparkamara (5000 Szolnok, Verseggy park 8.)



2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panaszt az érintett szakmai vezető (kamara vezetése) haladéktalanul megvizsgálja és indoklással ellátott döntést lehető leghamarabb közöli.

Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a döntést.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos vagy képviselője a jogszabálynak megfelelően a JNSZV KIK kamarai titkáron keresztül a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarához fordulhat.

Abban az esetben, ha a panaszkezelés nem tartozik az intézmény hatáskörébe, tájékoztatjuk a panaszost, hogy panaszával milyen hatósághoz fordulhat.

A panaszkezelés lezárását minden esetben rögzíteni kell a PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAPON, melyet a titkárságnak fűznek le.

DOKUMENTÁCIÓK

A JNSZV KIK Panaszkezelési nyilvántartást vezet, amely a következő adatokat tartalmazza:

- A panasztétel időpontja
- A panasz leírása (írásban tett panasz esetén a beadvány)
- A panaszt fogadó kamarai személy neve és beosztása
- A panasz kivizsgálás módja, intézkedés leírása és eredménye
- A szükséges intézkedés megnevezése és eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja, írásbeli válasz esetén annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

Kelt: Szolnok, 2024. 01. 08.

Dr. Pintér Zoltán
titkár
sk.