

# PANASZ- ÉS SAFEGUARDING-AGGÁLYOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Karitás neve: Katolikus Karitás – Caritas Hungarica

Székhely: 1115, Budapest, Bartók Béla út 104.

Nyilvántartási szám: 00001/2012-030

Adószám: 19025702-2-43

E-mail: office@caritas.org.hu

a továbbiakban, mint *Karitás*

az Érintett panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szól szabályzatát.

Jelen szabályzat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet (továbbiakban GDPR) alapján készült.

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## A PANASZKEZELÉS MENETE

### 1. A bejelentés módjai

#### **Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha az Érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Karitás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel.

Az Karitás köteles a jegyzőkönyv másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Érintettnek átadni,

- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Érintettnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. A hangrögzítésről az ügyfél figyelmét fel kell hívni a telefonos ügyintézés kezdetekor.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Karitás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. Az egyedi azonosító szám bevezetése a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot az Érintettel is közölni kell.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Érintett neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Érintett panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- az Karitás nyilatkozata az Érintett panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Érintett aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az Karitás szóbeli panasz esetén köteles biztosítani az Érintett számára az alábbi panasztételi lehetőségeket:

a) **személyesen:**

Az érintett számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében:

Cím: 1115, Budapest, Bartók Béla út 104.

Nyitvatartási idő: Hétfőtől – csütörtökig 8.30 – 16.30 óra, Pénteken 8.30 – 14:00 óráig

**b) telefonon:**

+36 1 / 372-0910

Hétfőtől – csütörtökig 8.30 – 16.30 óra, Pénteken 8.30 – 14:00 óráig

**Írásbeli panasz**

- Az írásbeli panaszt az Karitás az beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.
- Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Karitás indokolni köteles.
- A Karitás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni.
- A panasz elutasítása esetén a Karitás köteles az Érintettet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- A panaszt nemcsak meg kell 30 (harminc) napon belül válaszolni, hanem annak az Érintett részére eljuttatásáról is gondoskodni szükséges.
- Az írásbeliség követelményének levél, vagy e-mail útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
- Az írásbeli panaszok benyújthatók:

Postai úton a következő címre: 1519 Budapest Pf. 239

E-mailben a következő címre: [safe@caritas.org.hu](mailto:safe@caritas.org.hu)

**2. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Karitás nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

### **3. Safeguarding-aggályok bejelentésével kapcsolatos különleges intézkedések**

„A Katolikus Karitás – Caritas Hungarica Szervezeti Stratégiája és Irányelvei a gyermekek és a sérülékeny csoportok védelmében” szerint a tiltott magatartásról szóló, jogsértés (vagy annak gyanújának) tudomásszerzéséről benyújtott jelentések kivizsgálása és kezelése egy külön, speciális safeguarding kivizsgálási eljárásrend alá tartozik. Az ilyen bejelentésekre a Karitász kiemelt figyelmet fordít, és az ezzel kapcsolatos információkat fokozott óvatossággal kezeli.

### **4. Jogorvoslat**

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Érintett az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- 1) Amennyiben a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz lehet fordulni.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóság

Székhely: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

Honlap: <http://naih.hu>

- 2) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást lehet kezdeményezni.

Név: Budapesti Békéltető Testület

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Telefon: (1) 488-2131

Fax: (1) 488.2186

Honlap: <http://bekeltet.hu/>

- 3) Az ügyfél, panaszának a Karitászhoz történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)).