



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések:

1. A CoachOk Szakmai Szövetség a partnereinek egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében egységes panaszkezelési szabályzatot hoz létre.
2. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan a Szövetség, illetve annak tagjának működésével, tevékenységével, szolgáltatásával, mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon került benyújtásra.
3. Alapelvek:
 - a Szövetség a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően
 - A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni
 - a „hivatali út” (panaszkezelési szintek) betartása kötelező
 - névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt



- a Szövetség csak a panasztevőtől vagy annak képviselőjétől érkező panaszokra indít vizsgálatot. Más szervekhez, szervezetekhez, hatóságokhoz bejelentett és onnan továbbított panasz esetén a vizsgálatot csak akkor kezdi meg a Szövetség, ha a panasztevő a Szövetségnél közvetlenül is megtette bejelentését.

II. Panaszkezelés:

1. A panasz bejelentésének módja:

Panaszt csak írásban lehet bejelenteni a Szövetség székhelyére címzett levélben, valamint az ugyfelszolgalat@coachok.hu email címre küldött emailben.

A telefonos, illetve szóbeli panaszbejelentés nem hivatalos, azt jelzésértékűnek kell értékelni, amennyiben írásbeli bejelentés nem követi, úgy az eljárást nem kell megindítani.

2. A panaszbejelentés kivizsgálása

A panasz kivizsgálását a Szövetség Etikai Bizottsága haladéktalanul megkezdi.

A vizsgálat során a Szövetség jogosult a panaszbejelentőt felhívni panaszbejelentésének kiegészítésére, illetve pontosítására – email bejelentés esetén annak aláírt megerősítésére - határidő kitűzésével.

A vizsgálatot lefolytató Etikai Bizottság első lépésként – amennyiben a panasz valamely tagja tevékenységével összefüggésben érkezett – a panasszal érintett tagot köteles felhívni a tényállás és a panaszolt körülmények írásban történő leírására.

Amennyiben az Etikai Bizottság a rendelkezésére álló dokumentumok, leírások alapján nem tud döntést hozni, úgy – második lépésként – az érintett feleket – akár külön- külön, akár együtt meghallgathatja.



Amennyiben a panaszos a megadott határidőig beadványt nem terjeszt elő és indokolt okból nem kéri annak meghosszabbítását, továbbá együttműködési magatartást nem tanúsít a vizsgálat eredményes lefolytatása érdekében, úgy a rendelkezésre álló bizonyítékokból kell az Etikai Bizottságnak döntenie.

Az Etikai Bizottság a panasz közlésétől számított 30 napon belül köteles a vizsgálatot lefolytatni és annak eredményéről, a döntés indokolásával együtt köteles a Szövetség Elnökét tájékoztatni.

A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag az Elnök aláírásával, illetve ellenjegyzésével érvényes. A hivatalos választ a panasz benyújtó részére az általa megadott postacímre kell tértivevényesen, postai úton megküldeni. Indokolt esetben az Etikai Bizottság a vizsgálat időtartamát legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

Ha a panaszkezelés nem a Szövetség hatáskörébe tartozik, úgy a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

III. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, illetve a panasszal érintett Szövetség tagja, amennyiben a hivatalos válasszal (határozattal) nem ért egyet kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a válasz (határozat) kézhezvételétől számított 15 napon belül kell előterjeszteni, annak indokolásaival együtt. A felülvizsgálati kérelmet a CoachOk Szakmai Szövetség felé kell benyújtani. A panasz felülvizsgálatát a Szövetség a Magyarországi Coach Szervezetek Szövetsége Etikai Tanácsadó Testülete bevonásával folytatja le.



IV. Panasznyilvántartás

A panaszok és az azokhoz kapcsolódó intézkedések, határozatok nyilvántartásba kerülnek, mely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos adatai
- a panasz leírása, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése
- a panasz benyújtásának időpontja, módja
- a határozat tartalma, annak indokolása

V. Egyéb

1. Szabályzat elérhetősége:

A Szövetség weblapján

2. Hatályba lépés:

Jelen Szabályzatot az Elnökség 2016. szeptember 28-án elfogadta és 2016. október 01-én lép hatályba

Budapest, 2016. szeptember 28.

Baska Judit
Elnök