

Békéscsabai Napsugár Bábszínház

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzat 2022. január 01.-től érvényes.

Jóváhagyta: Lenkefi Zoltán a Békéscsabai Napsugár Bábszínház igazgatója

## **I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások**

Szabályzatunk célja, hogy a Békéscsabai Napsugár Bábszínház (továbbiakban: színház), tevékenységéből eredő funkcióinak, valamint a minőségbiztosítási elveinek megfelelően biztosítsa a használói visszajelzéseket.

Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóak, kezelhetőek legyenek.

A panaszkezelési eljárás alapja a panasz.

Panasznak minősül minden, a színház működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak, függetlenül a panaszos szándékától.

Nem hivatalos panasz esetén az eljárás során a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, bejelentést tegyen észrevételéről, de nem kíván a színház részéről választ.

Hivatalos panasz esetén minden esetben a panaszkezelési eljárás során járunk el, minden esetben az igazgató válaszával zárul.

## **II. A panasz benyújtásának módja**

A panaszos szóban tett panaszát nem hivatalos panaszként kezeli a színház, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.

A hivatalos panaszt írásban kell megtenni, melyet különböző csatornákon juttathat el a panaszos az intézmény igazgatójának.

A hivatalos panasz megtételéhez szükséges űrlapok megtalálhatóak a színház titkárságán. (1. számú melléklet)

Írásban a panaszát az alábbiak szerint teheti meg:

- postai úton (levelezési cím:5600 Békéscsaba, Andrásy út 1-3)

- e-mailben a [napsugarbabszinhaz@gmail.com](mailto:napsugarbabszinhaz@gmail.com).címmel csatolt, kitöltött 1. számú melléklet panaszfelvételi űrlapon.

## **III. Hivatalos panaszkezelési eljárás**

A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatására csak az űrlapokon (1. sz. melléklet), kitöltött és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerül sor.

A színház csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik, a színház a panaszt nem hivatalosnak tekinti és ennek megfelelően jár el.

Határidők:

A személyesen, vagy írásban benyújtott, postai úton eljuttatott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

A leadott, vagy elektronikus formában elküldött panaszok hetente egy alkalommal kerülnek nyilvántartásba.

A panaszok elbírálása:

A színházba kerülő összes panasz az igazgatóhoz kerül. A panaszra hivatalos választ az igazgató ad írásban. A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap áll rendelkezésre.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt erről értesíteni kell. A hivatalos panaszra írásban adott választ a panaszfelvételi úrlapon megadott elérhetőségekre kell eljuttatni. A színházba érkező írásos panaszokat a színház az irattárában 5 évig őrzi.

#### **IV.A panasz felülvizsgálata**

A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. számú mellékletében található úrlapon, az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.

Határidő:

A felülvizsgálati kérelemről a Békéscsabai Napsugár Bábszínház fenntartóját képviselő, kapcsolódó szakmai osztályvezető 5 napon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelöl módon értesíti a panaszost.

Felülvizsgálat elbírálása:

A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának képviselője dönt, az alapeljárás hivatalos válaszát ellenjegyző vezetővel történő konzultációt követően.

A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag a fenntartó képviseletében eljáró vezető ellenjegyzésével érvényes.

A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

#### **Záró rendelkezések**

##### **1./ A Panaszkezelési szabályzat hatálybalépése**

A Panaszkezelési szabályzat a Békéscsabai Napsugár Bábszínház igazgatójának jóváhagyásával 2020. 01.01 napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

A Panaszkezelési szabályzat mellékleteinek naprakész állapotban tartásáról a költségvetési szerv vezetője gondoskodik.

Dátum: Békéscsaba. 2020. január 01.

.....  
Lenkefi Zoltán  
igazgató

1. számú melléklet

**Panaszfelvételi lap**

<b>Panaszos neve:</b>	<b>Dátum:</b>
<b>Panasz tárgya:</b>	
<b>Panasz leírása:</b>	
<b>Panaszos aláírása:</b>	<b>Panaszt átvevő aláírása:</b>
<b>Válasz:</b>	
<b>Dátum:</b>	<b>Igazgató/intézményvezető aláírása</b>

2. számú melléklet

Felülvizsgálati kérelem

<b>Panaszos neve:</b>	<b>Dátum:</b>
<b>Panaszos elérhetősége:</b>	
<b>A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi lapon):</b>	
<b>A felülvizsgálati kérelem tartalma:</b>	
<b>Panaszos aláírása:</b>	<b>Panaszt átvevő aláírása:</b>
<b>Válasz a felülvizsgálati kérelemre:</b>	
<b>Dátum:</b>	<b>Fenntartó felelős vezetőjének aláírása:</b>