

Panaszkezelés menete

Az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. számára fontos ügyfeleink elégedettsége, ezért kiemelt célunk a felelősségteljes és a folyamatosan javuló szolgáltatás nyújtása. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

Az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. a panaszkezelés során a következők szerint jár el:

A panaszkezelés célja a beérkező panaszok kellő körültekintéssel való fogadása, értékelése, és a megoldások megtalálása.

Panasz: Az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft.-től általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy egyéb intézkedést igényel, vagy ha az Ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Kft. számára jogszabály előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Társasághoz.

A panasz bejelentése történhet:

- személyesen
- írásban (postai levél, e-mail), illetve
- telefonon.

Az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében az alábbiak szerint jár el:

A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft.-hez beérkezik. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft.-hez beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét.

Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt az Ügyfelek az irodai ügyfélfogadási időben a Társaság telephelyén tehetnek.

Az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az Ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a

panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek átadja. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft.

Telefonon tett panaszbejelentés

Az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. telefonos ügyfélszolgálatot nem működtet. Irodai ügyfélfogadási időben a Kft. munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. Amennyiben a kapott válasszal az Ügyfél nem elégedett, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft.

Írásban (postai levél, e-mail) tett panaszbejelentés

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft.-hez történő érkeztetése számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszol meg az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft.

Az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Ügyfélnek a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha az Ügyfél panaszát szóban közli és az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A 15 napos válaszadási határidő kívülálló fél megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. az Ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

A panasz elutasítása esetén az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. az Ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Az Agria Térségfejlesztési Nonprofit Kft. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasza másolati példányát 5 évig őrzi meg.

Nem minősül panasznak:

- tájékoztatást kérő megkeresés,
- állásfoglalást kérő megkeresés,
- általános bejelentések a szolgáltatásról
- adatváltozások bejelentése.