

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a Kerekasztal Színházi Nevelési Központ működésével, szolgáltatásaival, előadásaival, foglalkozásaival és kommunikációjával kapcsolatos panaszok egységes, átlátható és tisztességes kezelésének rendjét.

A szervezet célja, hogy a beérkező panaszokat gyorsan, elfogulatlanul és a panaszos számára megnyugtató módon kezelje.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat kiterjed:

- a színház munkavállalóira és közreműködőire,
- a nézőkre,
- a programokon részt vevő gyermekekre és felnőttekre,
- pedagógusokra,
- partnerintézményekre,
- valamint minden olyan személyre vagy szervezetre, aki a színház működésével kapcsolatban panaszt kíván tenni.

3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan egyéni vagy csoportos észrevétel, kifogás vagy reklamáció, amely a színház tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársának magatartásával vagy egyéb működésével kapcsolatos elégedetlenséget fejez ki.

Nem minősül panasznak:

- általános vélemény,
- javaslat,
- ízlésből fakadó különbözőségek,
- tájékoztatáskérés,
- vagy egy nyilvánvalóan rosszhiszemű bejelentés.

4. A panasz benyújtásának módjai

Panasz benyújtható:

- személyesen – Marczibányi Téri Művelődési Központ, Kerekasztal iroda
- postai úton – 1022 Budapest, Marczibányi tér 5/A,
- e-mailben – kerekasztal@kerekasztalszinhaz.hu (tárgyban kérjük megjelölni – panaszkezelés)
- telefonon - +36302749066

5. A panaszkezelés menete

1. A panasz beérkezését követően a szervezet megvizsgálja annak tartalmát.
2. A szóban közölt panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell.
3. Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, jegyzőkönyvet kell felvenni.
4. Az írásbeli panasz kivizsgálását a szervezet kijelölt munkatársa végzi.
5. A vizsgálat során szükség esetén további információ kérhető a panaszostól.
6. A kivizsgálás eredményéről a panaszos írásbeli választ kap.

6. Határidők

- A panasz beérkezését a szervezet legkésőbb 5 munkanapon belül visszaigazolja.
- A panasz kivizsgálása és megválaszolása legfeljebb 30 napon belül történik meg.
- Indokolt esetben a határidő egy alkalommal meghosszabbítható, amelyről a panaszost tájékoztatni kell.

7. Jegyzőkönyv és nyilvántartás

A szervezet a panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz benyújtásának dátumát,
- a panaszos nevét és elérhetőségét,
- a panasz leírását,
- a megtett intézkedéseket,
- valamint az ügy lezárásának időpontját.

A panaszkezelési dokumentumokat a szervezet legalább 3 évig megőrzi.

8. Adatkezelés

A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a szervezet a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak, különösen a GDPR rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az adatkezelés célja kizárólag a panasz kivizsgálása és kezelése.

9. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panaszos a panaszkezelés eredményével nem elégedett, jogosult:

- fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulni,
- békéltető testületi eljárást kezdeményezni,
- vagy bírósági eljárást indítani.

10. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2026. 05. 13-án lép hatályba.

A szabályzat elfogadására a szervezet vezetősége jogosult.