

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 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. Az ügyfelek (résztevők) jogai

A programokon részt vevő intézmények (megrendelők), pedagógusok, szülők, valamint a gyermekek a panaszkezelési folyamat során és a foglalkozások alatt az alábbi specifikus jogokkal rendelkeznek:

- **Az előzetes és átlátható tájékoztatáshoz való jog:** A megrendelő pedagógusoknak és szülőknek joguk van ahhoz, hogy a foglalkozást megelőzően pontos és részletes tájékoztatást kapjanak az előadás témájáról, a feldolgozott konfliktusokról, a módszertanról és a javasolt korhatár-besorolásról.
- **A biztonságos és támogató környezethez (safe space) való jog:** Minden résztvevőnek joga van a fizikai és érzelmi biztonsághoz. A drámajátékok és interaktív részek során a résztvevőket nem érheti bántalmazás, megszégyenítés vagy olyan nyomás, amely veszélyezteti a mentális épségüket.
- **Az önkéntes részvétel és a nemet mondás joga:** Bár a színházi nevelési előadások interaktívak, a gyermekeknek és a felnőtt résztvevőknek is joguk van egy-egy szerep, megszólalás vagy játékos feladat visszautasításához (szerepből való kilépéshez) anélkül, hogy emiatt hátrány vagy bírálat érne őket.
- **A képmás- és adatvédelemhez való jog (GDPR):** A szülőknek és résztvevőknek joguk van megtagadni az előadásokon vagy reflexiókon készülő fotók és videók rögzítését, illetve marketing célú felhasználását. Amennyiben egy szülő vagy pedagógus utólag kéri egy online felületre feltöltött fotó eltávolítását, a szervezet köteles azt haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül törölni.
- **A panasz érdemi kivizsgálásához és indoklásához való jog:** A panaszos jogosult arra, hogy írásbeli panaszára 30 napon belül részletes, szakmailag és jogilag is megalapozott választ kapjon. Elutasítás esetén a szervezet köteles pontról pontra megindokolni a döntését.
- **A szakmai felülvizsgálat joga:** Amennyiben a panasz az előadás tartalmát, pedagógiai módszertanát vagy a színész-drámapedagógus viselkedését érinti, a panaszos

jogosult kérni, hogy az esetet a szervezet művészeti és szakmai vezetése soron kívül, a bevont munkatársak meghallgatásával vizsgálja felül.

10. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panaszos a panaszkezelés eredményével nem elégedett, vagy a panaszát a szervezet elutasította, a panaszos jogosult az alábbi szervekhez és hatóságokhoz fordulni jogorvoslatért:

10.1. Békéltető Testületi eljárás

A fogyasztónak minősülő résztvevő (szülő) a fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése érdekében békéltető testületi eljárást kezdeményezhet. A szervezet székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetőségei: [1, 2, 3]

- **Név:** [Budapesti Békéltető Testület](#)
- **Székhely / Cím:** 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
- **Levelezési cím:** 1253 Budapest, Pf.: 10.
- **Telefonszám:** +36 (1) 488-2131
- **E-mail cím:** bekelteto.testulet@bkik.hu
- **Honlap:** bekeltet.bkik.hu [1, 2, 3]

10.2. Fogyasztóvédelmi hatósági eljárás

Amennyiben a panaszos a fogyasztóvédelmi jogainak megsértését észleli, panaszával a területileg illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatóságához fordulhat. (Budapesti lakóhely vagy a szervezet székhelye esetén: Budapest Főváros Kormányhivatala). [1]

10.3. Bírósági eljárás

A panaszos jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére is a Polgári Perrendtartásról szóló törvény rendelkezései szerint.

11. Záró rendelkezések

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

A szabályzat elfogadására a szervezet vezetősége jogosult.