



RID Solutions Kft. – Panaszkezelési Folyamat (ESG és fenntarthatósági elvek mentén)

1. Cél és alapelvek

A RID Solutions Kft. elkötelezett a minőségi, átlátható és etikus működés mellett.

A panaszkezelési folyamat célja:

- a partnerek, ügyfelek és munkatársak visszajelzéseinek tisztességes és hatékony kezelése;
- a tanulságok beépítése a folyamatos fejlesztésbe;
- a társadalmi bizalom és környezeti felelősségvállalás erősítése.

Alapelvek:

- **Átláthatóság:** minden panasz rögzítésre, nyomon követésre és lezárásra kerül.
- **Függetlenség:** a vizsgálatot elfogulatlan személy vagy csoport végzi.
- **Fenntarthatóság:** a panaszok kezelésében minimalizáljuk a papíralapú adminisztrációt, és digitális csatornákat használunk.
- **Társadalmi felelősség:** kiemelt figyelmet fordítunk a munkavállalói jólétre, a diszkriminációmentességre és a közösségi hatásokra.
- **Tanulás és fejlesztés:** minden panasz tanulsága beépül a vállalat működésébe.

2. A panasz fogalma

Panasz: minden olyan észrevétel, reklamáció vagy bejelentés, amely az ügyfél, partner, alvállalkozó vagy munkavállaló részéről a vállalat tevékenységével, szolgáltatásával vagy működésével kapcsolatban negatív tapasztalatot, hibát vagy hiányosságot jelez.

3. Panasz benyújtásának módjai

A RID Solutions Kft. a digitális és fenntartható kommunikációt támogatja.

A panasz az alábbi módokon nyújtható be:

1. **E-mailben** (ajánlott): david@ridsolutions.hu
2. **Telefonon:**
+36202852101
3. **Postai úton:**
RID Solutions Kft.
7625 Pécs, SZőlő utca 16.
4. **Személyesen:** előzetes időpont-egyeztetéssel.

Minden bejelentéshez lehetőség van **anonimitás** kérésére is, összhangban a **GDPR és etikai bejelentési szabályokkal**.

4. Panaszkezelési folyamat lépései

Lépés	Felelős	Határidő	Leírás
1. Beérkezés és nyilvántartás	Ügyfélszolgálat / ESG felelős	2-3 munkanap	A panasz rögzítése elektronikus nyilvántartásban, visszaigazolás a bejelentőnek.
2. Előzetes vizsgálat	ESG felelős	5-6 munkanap	A panasz típusának, súlyosságának, relevanciájának meghatározása.
3. Kivizsgálás	Érintett terület vezetője, ESG team	max. 15 munkanap	Adatgyűjtés, interjúk, dokumentumok áttekintése.
4. Döntéshozatal és válasz	Ügyvezető / ESG Bizottság	max. 5 munkanap	Megoldási javaslat, jóvátétel, vagy folyamatfejlesztés meghatározása.

5. Visszajelzés a panaszosnak	Ügyfélszolgálat	1 munkanap	Írásbeli tájékoztatás a vizsgálat eredményéről.
6. Utókövetés és tanulságok beépítése	ESG felelős	folyamatos	A tapasztalatok beépítése a minőségirányítási és ESG rendszerbe.

5. ESG és fenntarthatósági szempontok a panaszkezelésben

- **Környezeti (E):** a panaszok dokumentálása és kezelése teljes mértékben digitális formában zajlik; papírmentes adminisztráció.
 - **Társadalmi (S):** minden bejelentőt méltányosan kezelünk, külön figyelemmel a munkavállalók, alvállalkozók és közösségek jogaira.
 - **Vállalatirányítási (G):** az ESG felelős és az etikai bizottság függetlenül értékeli a panaszokat, és évente összesített jelentést készít az ügyvezetés és a fenntarthatósági riport számára.
-

6. Adatkezelés és bizalmasság

A panaszkezelés során a személyes adatok védelmét a **GDPR** és a vállalat **adatvédelmi szabályzata** szerint biztosítjuk.

Az anonimitás és bizalmasság minden bejelentő számára garantált.

7. Éves értékelés és fejlesztés

Az ESG Bizottság évente egyszer áttekinti a beérkezett panaszokat és javaslatokat:

- trendek és visszatérő problémák elemzése,
 - fejlesztési akciótervek meghatározása,
 - jelentés a fenntarthatósági/ESG riportban.
-

8. Kapcsolattartó / Felelős személy

ESG és panaszkezelési felelős:

Név: Reith I. Dávid

E-mail: david@ridsolutions.hu

Telefon: +36 20 285 2101