

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kelt: Győr, 2023.09.25.

Harmónia Stúdió

Almási Csilla Egyéni Vállalkozó

Jelen szabályzat a **Harmónia Stúdió** működésével kapcsolatos panaszügyek kivizsgálásának, elbírálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja elő. A **Harmónia Stúdió** a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja, és kezeli a hozzá beérkezett panaszokat.

## 1. Fogalmak, meghatározások

Panasz:

Szóban vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett, a **Harmónia Stúdió** működésével kapcsolatos, a jogszabályi háttér és etikai normák megsértésével, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségével és gyorsaságával, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. A panasz a **Harmónia Stúdió** tevékenységével szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban panaszos) a **Harmónia Stúdió** eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a **Harmónia Stúdió**tól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

## 2.A panasz bejelentésének módjai:

Szóbeli panasz

Személyes

- a panaszügyintézés helye (i) (pontos cím és időpont) megjelölése

Telefonon

Almási Csilla +36309447246

Írásbeli panasz

Személyesen vagy más által átadott irat útján

Postai úton: 9021 Győr, Bajcsy-Zs.u.33.I/3.

Elektronikus levélben: harmoniastudiogyor@gmail.com

## 3.A panaszos ügyek intézésének alapelvei

A panaszjelzés során a **Harmónia Stúdió** szakszerűen, teljes körű tekintettel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfélbarát módon jár el. A panaszt tevőkkel szemben a **Harmónia Stúdió** maximálisan udvarias, segítőkész magatartást tanúsít. A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon az eljárás és szabályok keretében kezeli. A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a **Harmónia Stúdió** számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működés rendjébe. A **Harmónia Stúdió** törekszik arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, fogyatékos stb.) ne akadályozza a panasz benyújtását a **Harmónia Stúdió** -hoz, így a panasz megtételére lehetőség van személyesen, írásban vagy szóban, ill. postai úton, telefonon vagy e-mailben. A **Harmónia Stúdió** különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat. Társaságunk a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván. Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

#### **4. A panaszügy intézése**

A beérkezett panaszokat a **Harmónia Stúdió** különös figyelemmel kell megvizsgálni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.

4.1 A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panasz kezelését – amennyiben ez lehetséges – azonnal meg kell vizsgálni és orvosolni. Ha a panasz mobil telefonra smsben érkezik, a panaszost a munkanap végéig vissza kell hívni.

A szóban előterjesztett, azonnal orvosolt panaszról írásos feljegyzés nem készül. Ha a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panaszt kezelő munkatárs ún. „panaszkezelő lap” kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a jegyzőkönyv e-mail, vagy postai úton megküldésre kerül. Amennyiben a jegyzőkönyv felvételére azért kerül sor, mert a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, ez esetben a jegyzőkönyv tartalmazza a **Harmónia Stúdió** a panasszal kapcsolatos álláspontját is.

4.2 Az írásban előterjesztett panaszt, valamint a szóban előterjesztett, azonnal nem orvosolt panaszról készített jegyzőkönyvet a **Harmónia Stúdió** küldeményei között iktatja. A beérkező, nyilvántartásba vett panaszokat a panasz tárgya szerinti a **Harmónia Stúdió** megvizsgálja, orvoslására javaslatot tesz. **A Harmónia Stúdió** az írásbeli panasszal kapcsolatos pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.

4.3 Amennyiben az ügyfél (panaszos) nem ért egyet a **Harmónia Stúdió** válaszával, annak jellege szerint az alábbi testületekhez, ill. hatóságokhoz fordulhat:

- Békéltető Testület
- területileg illetékes bíróság

#### **5.A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezéséről, megoldását szolgáló intézkedésekről a **Harmónia Stúdió** nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, és a panasz megválaszolásának időpontját.

#### **6.A panaszügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők**

Az érkezett panaszokat és az arra adott válaszokat a **Harmónia Stúdió** három évig őrzi meg. A **Harmónia Stúdió** évente értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetőleg csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munkafolyamatokba. A **Harmónia Stúdió** feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket megtegye.

Mellékletek: panaszbejelentő lap minta

**PANASZOS:**

NÉV:
CÍM:
TELEFON
E-MAIL
KÉPVISELŐJE
ELÉRHETŐSÉGE

**PANASZ**

FELVEVŐ
BEJELENTÉS IDEJE
BEJELENTÉS MÓDJA
BEJELENTÉS TÁRGYA

**PANASZ LEÍRÁSA:**

Bejelentő aláírása

Panasz-felvevő aláírása

A vizsgálatért felelős személyek:

1).....

2) .....

A vizsgálat határideje:.....

A vizsgálat elrendelője:.....

A vizsgálat elrendelésének napja:.....

VIZSGÁLATI EREDMÉNYEK:

JAVASLAT A PANASZ MEGOLDÁSÁRA (elutasítás esetén indoklás):

A PANASSZAL KAPCSOLATOS DÖNTÉS:

Döntéshozó aláírása

Csatolt dokumentumok, az intézkedés formája:.....

Megküldésének módja:.....

A panasz megválaszolásának időpontja: .....

Győr, 20....., ..... hó .....nap