

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Oriskó Pápai Erika EV

2024. február 24.

I. BEVEZETÉS

Oriskó Pápai Erika EV (székhelye: 1203 Budapest, Hársfa sétány 13. adószáma: 48324094-01-43, e-mail: oriskopapaierika@gmail.com a továbbiakban: **Szolgáltató**) gyermekek korai komplex gyógypedagógiai fejlesztését, DSZIT terápiai módszert, evés fókuszú gyógypedagógiai tanácsadást, illetve az integrált szülő-csecsemő konzultációt végzi, mely során Szolgáltató felmérést, egyedi és kiscsoportos foglalkozást biztosít a Gyermekek számára. A Szolgáltató szolgáltatásai tehát közvetlen és közvetített egészségügyi szolgáltatásokat tartalmaznak. A Szolgáltatóval szerződésben álló, szolgáltatásban részesülő gyermek (a továbbiakban: **Gyermek**) szülője vagy más törvényes képviselője (a továbbiakban: **Szülő**) (a továbbiakban együtt: **Panaszos**) panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el a jelen panaszkezelési szabályzatát (a továbbiakban: **Szabályzat**).

A Szolgáltató kijelenti, hogy nem tartozik a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény hatálya alá.

A Szolgáltató jelen Szabályzatot a rá vonatkozó hatályos jogi szabályozás – különösen a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – figyelembevételével alkotta meg.

II. ALAPEVEK

A Szolgáltató célja a panaszok gyors és alapos kivizsgálása, a feltárt hibák orvoslása. A panaszokat, észrevételeket a Szolgáltató felhasználja a szolgáltatásának továbbfejlesztésére. A Panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően és azonos eljárások szerint kezeli. A panaszkezelési eljárás tisztességes és érdemi, amely során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően mihamarabb orvosolni kell azt. A Panaszosnak joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben, a megfelelő fórum előtt panasszal éljen, illetve alapvető jogainak megsértése esetén bíróságnál, vagy más szerveknél eljárást kezdeményezzen.

III. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Szolgáltató a Szülőkkel kötött szerződés vonatkozásában a jelen Szabályzatban kívánja tájékoztatni a Szülőt, illetve a Gyermekeket, illetőleg a Pácienseket a panaszjoguk gyakorlásának módjáról.

IV. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A Szabályzat 2024. február 23. napjától visszavonásig hatályos.

V. A SZABÁLYZAT TÁRGYA

A panasz megtehető írásban, vagy szóban:

- a) a szolgáltatást érintő kifogások orvoslása érdekében;
- b) a gyermeki jogok sérelme esetén;
- c) a Szolgáltatóval kötött szerződésből eredő kötelezettségszegés esetén (magatartás, tevékenység, mulasztás).

VI. PANASZKEZELÉS RENDJE

1. Panaszkezelés módja

A panaszos panasszal élhet a Szolgáltatónál, személyesen és írásban az alábbiak szerint:

- a) Szóbeli panasz személyesen hétfőtől péntekig, 09:00-17:00 óra között tehető meg;
- b) Írásbeli panasz postai úton bármikor a 1203 Hársfa sétány 15 6/39 címre küldött levélben vagy elektronikusan bármikor a oriskopapaierika@gmail.com e-mail címen.

2. A panaszkezelés rendje

A szóbeli panaszt Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Panaszosnak átadni;

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak legkésőbb 30 napon belül az arra vonatkozó érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt annak beérkezését követően harminc napon belül a Szolgáltató írásban érdemben, igazolható módon válaszolja meg.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

a) a Panaszos neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a Panaszos panaszának részletes leírása, a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Szolgáltató nyilatkozata a Panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Panaszos aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja a Panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a Panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak kiterjed azon tényre is, hogy a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Panaszos által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzi.

A Szolgáltató a panaszt annak beérkezését követő **30 napon** belül kivizsgálja és tájékoztatja a Panaszost a kivizsgálás eredményéről, valamint az alapos panasz esetén tájékoztatást nyújt a panasz orvoslásának lehetséges módjáról.

A panaszt érintő döntés lehet a panasz elfogadása, annak részbeni elfogadása vagy a panasz elutasítása.

A Szolgáltató a Panaszossal, egy előre egyeztetett időpontban egy békítő beszélgetést hívhat össze, mely során közösen átbeszélhetik a problémát, annak kezelésének lehetséges módjait, valamint annak menetét.

A Szolgáltató az írásbeli panaszokat – beleértve a panasznyilvántartást is – továbbá az azokra adott válaszokat a szükséges ideig de maximum 3 évig őrzi meg. A személyes adatok kezelése kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálja. Az Panaszos adatkezeléssel kapcsolatos jogait érintő rendelkezéseket a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

VII. PANASZOS JOGAI

Amennyiben a Panaszos a panasz vonatkozásában a benyújtást követő 30 napon belül nem kap tájékoztatást, vagy a megtett intézkedéssel nem ért egyet, jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni, amely illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségéről, internetes elérhetőségéről és levelezési címéről Szolgáltató egyénileg tájékoztatja Panaszost.

1. számú melléklet

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP	
Sorszám:	Iktatószám:
Panasz benyújtásának ideje:év.....hónap.....nap
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő):	szóbeli írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail
Panasztevő adatai:	Személyes adatok (neve, címe) Képviselőként eljáró személy: Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax): Panasz lezárásának határideje:
A panasz leírása:	
A Szolgáltató nyilatkozata a Panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerezett információk, stb. rövid leírása:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítása esetén annak indoklása:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	