

1./2022. számú Igazgatói Utasítás

A Magyar Tudományos Akadémia vendéglátó helyein (szálloda, panzió, üdülő, vendégház) keletkezett panaszok és reklamációk kezelésére.

1§.

Az Utasítás célja, hatálya

A Magyar Tudományos Akadémia tulajdonát képező és Magyar Tudományos Akadémia Üdülési Központ (továbbiakban: Intézmény/Szolgáltató) által működtetett vendéglátóhelyeken (szálloda, panzió, üdülő, vendégház)(továbbiakban: Vendéglátóhely) keletkezett panaszok és reklamációk kezelését a következők szerint szabályozom.

Az Intézmény számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a vendéglátóhely által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaikat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Intézményünk a panaszvizsgálatot követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Az Utasítás személyi hatálya kiterjed az Intézmény valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára.

Az Utasítás tárgyi hatálya kiterjed a Vendéglátóhely vendégek számára megnyitott helyiségeinek, tereinek, állapotára, az azokban nyújtott szolgáltatás minőségére, a szolgáltatásnyújtásban részt vevők személyére, viselkedésére vagy ruházatára (továbbiakban szolgáltatás), annak egy részére vagy egészére szóban vagy írásban tett vendég panaszok, reklamációk (bejelentések) kezelésére.

2 §.

A bejelentések fajtái

Értelmező rendelkezések:

- **Észrevétel, javaslat:** A szolgáltatásra vonatkozó, jobbító szándékú megjegyzés írásban, vagy szóban.
- **Reklamáció:** a szolgáltatás nyújtás mennyiségére, vagy minőségére irányuló megjegyzés írásban, vagy szóban.
- **Panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
- **Szóbeli reklamáció:** a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos, kisebb horderejű, azonnal orvosolható probléma, mely további intézkedést nem igényel. A reklamációt közvetlenül a szolgáltatást nyújtó is orvosolhatja. Hatáskör hiányában közvetlenül a felettese felé kell továbbítani a reklamációt. A reklamáció tárgyában tett intézkedésről a vendéget azonnal, de legkésőbb távozás előtt tájékoztatni kell.
- **Írásbeli panasz, reklamáció:** a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos, kivizsgálást és utólagos értesítést kívánó probléma, mely a szolgáltatásban levő személyek hatáskörét meghaladják, vagy érintettség okán nem járhatnak el benne.

- **Panaszos:** Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki az Intézmény szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerzési szándékkal kereste fel honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

A Vendéglátóhely üzemeltetése során felmerülő vendégpanaszok kezelésekor a fogyasztóvédelmi előírásokat, az MSZÉSZ útmutatását és az MTA Üdülési Központ előírásait kell figyelembe venni.

3 §.

Szóbeli panasz, reklamáció és kezelése

A szóbeli panaszokat a Vendéglátóhely azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint helyben, a vizsgálatot követően azonnal meg is oldja, amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a panaszosnak átadja.

Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított - 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor a Vendéglátóhely legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a vendég (panaszos) neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vendéglátóhely nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

4.§

Az írásban tett reklamáció, panasz

1. A szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatás helyén is tehet írásbeli reklamációt, panaszt:
 - A vendéglátóhelyen jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú **vásárlók könyvét** kell elhelyezni. A vendégek a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az vendéglátóhely működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat. A vendéget e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.
 - Más vásárlók által a vásárlók könyvébe bejegyzett személyes adatok megismerése lehetőségének kizárása céljából a vásárlók könyvéből a vendéglátóhely a bejegyzést követően haladéktalanul eltávolítja a panaszt vagy javaslatot tartalmazó oldalt, azt elzártan

- a folyamatos sorszámozás rendjének megfelelően - megőrzi és a hatóság felszólítására rendelkezésre bocsátja.
 - A vásárlók könyvét a használatba vétel előtt a kereskedelmi hatóság hitelesíti, feltüntetve a vásárlók könyve megnyitásának időpontját.
 - A Vásárlók könyvébe történő beírást a vendég számára minden esetben lehetővé kell tenni, és az abban megfogalmazott észrevételre, ugyancsak írásban az Üdülési Központ vezetőjének – az eset kivizsgálása után – haladéktalanul válaszolni kell.
2. A Vásárlók könyvébe nem minden esetben kerül be a vendégpanasz.
 - A vendég reklamációt tehet utólag írásban, levél, elektronikus levél formájában közvetlenül a szolgáltatást nyújtó vendéglátóhely, vagy annak felettes szerve felé is.

5.§

Az írásban tett reklamáció, panasz kezelése

1. Amennyiben a szolgáltatásunkkal, személyzetünkkel kapcsolatban panasz merül fel, azt minden esetben ki kell vizsgálni és a vizsgálat eredményét értékelni kell.
2. Abban az esetben, ha a helyben közölt írásbeli panaszra a vendéglátóhely vezetője nem talál megoldást, vagy a panaszt tevő vendég elutazása előtt ez nem történik meg, akkor a panasz benyújtásától számított 30 naptári napon belül írásban kell válaszolni a vendégnek, még akkor is, ha a problémára nem sikerült megoldást találni.
3. Az üzemelés során felmerülő – a vendégszeretettségét döntően befolyásoló – súlyos hiányosság esetén a szervezet vezetője intézkedik, és minden esetben írásban reagál a vendég panaszára.
4. A vendégpanaszok kezelésében, legyenek azok szóbeliek vagy írásbeliek, a legnagyobb udvariassággal kell eljárni, függetlenül attól, hogy a vendégpanasz milyen mértékű, és jogossága mennyire megalapozott.
5. A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Vendéglátóhely olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.
6. A vendégpanasz még megalapozatlanság esetén is kellemetlenséget jelent a vendég számára, ezért elvárt az „elnézést kérünk az okozott kellemetlenségért” kifejezés használata.
7. A felmerülő vendégpanaszok sikeres megoldása, indokoltság esetén a vendégek esetleges kárpótlása fontos marketing tevékenység, ezért mindent meg kell tenni, hogy ha már felmerült a szolgáltatásunkkal kapcsolatos negatív vélemény, annak szakszerű, udvariassággal megnyugtassuk a vendéget.

6.§

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

A szervezet vezetője a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére, annak benyújtását követő 30 naptári napon belül. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A vendégpanaszok kezelésénél a diszkréció mellett különösen ügyelni kell a személyiségjogok és az adatvédelmi szabályok betartására.

A megalapozott panaszt tevő vendég esetleges kárpótlásáról, pl. engedmény, ajándék szolgáltatás nyújtása, ajándék ital stb. minden esetben a szervezet vezetője dönthet.

7.§

A panaszok nyilvántartása

A Vendéglátóhely a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy lett kialakítva, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas a panasz okát képező tényeket feltárni, azonosítani, a feltárt tényeket, eseményeket korrigálni és összefoglalni.

A Vendéglátóhely az írásban érkezett panaszokat jól beazonosítható és visszakereshető módon tárolja az alábbi határidőig:

- vásárlók könyvébe történő bejegyzés esetén 5 évig
- elektronikus levél esetén a panaszbejelentés idejét, tárgyát, válaszadás idejét 5 évig
- postai levél esetén 5 évig.

8.§

Záró rendelkezések

Jelen Igazgatói Utasítás aláírásának napján lép hatályba.

Annak érdekében, hogy jelen Igazgatói Utasítást a hatálya alá tartozó személyek megismerhessék az - a helyben szokásos módon - az Intézmény szervezeti egységeinek történő megküldéssel kerül közzétételre.

Budapest. 2022. május 23.



Buskó Sándor

mb. Igazgató

