

## **Panaszkezelési Szabályzat**

**Ambrosia Haus Nyugdíjas Apartmanház** (a továbbiakban: *Apartmanház*)

**Hatályba lépés dátuma:** 2026. február 5.

**Elkészítve:** 2026. február 5.

### **1. Bevezetés**

Az Apartmanház alapvető célkitűzése, hogy minden lakója és hozzátartozója **biztonságban érezze magát, és teljes körű tájékoztatást kapjon az intézmény működéséről**, valamint hogy a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos **bármely panaszt, kifogást vagy észrevételt a lehető leggyorsabb, legrészletesebb és jogszabályoknak megfelelő módon kezeljünk**. Tekintettel arra, hogy az időskorú lakóink különleges törődést és figyelmet igényelnek, az intézmény kötelességének tartja, hogy a panaszokkal kapcsolatos eljárásokat **átlátható, egységes és mindenki számára hozzáférhető módon** rögzítse, a hatályos magyar jogszabályi keretek között, különös tekintettel a **2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről**, a **1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről**, a **2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (GDPR)**, valamint a **2023. évi XXV. törvény a panaszokról** rendelkezéseire, amelyek előírják, hogy a panaszok **minden esetben kellő gondossággal, indokolással és írásos formában kerüljenek kivizsgálásra**, az érintettek jogainak teljes tiszteletben tartása mellett.

Az intézmény célja tehát, hogy minden panasz **részletes dokumentációval, egyértelmű határidőkkel és a jogorvoslati lehetőségek világos feltüntetésével** kerüljön kezelésre, ezáltal biztosítva, hogy a panaszok kivizsgálása **nem csupán adminisztratív kötelezettség**, hanem a szolgáltatás minőségének folyamatos fejlesztését és a lakók biztonságát szolgáló, proaktív intézkedés legyen.

## **2. Alapelvek és hatály**

Az Apartmanház panaszkezelési rendszerét a következő alapelvek mentén működteti:

1. **Elérhetőség és hozzáférhetőség:** minden lakó és hozzátartozó jogosult panaszt tenni, amelyet az **info@ambrosiahaus.eu** e-mail címen keresztül, valamint a titkárság személyes közvetítésével lehet benyújtani, így biztosítva, hogy **minden bejelentés dokumentált és azonnal továbbítható legyen az illetékes ügyintézőnek.**
2. **Átláthatóság és tájékoztatás:** a panasz benyújtását követően a panaszos **azonnali visszaigazolást kap**, amely tartalmazza a panasz iktatószámát, az ügyintéző nevét és a várható kivizsgálási határidőt, biztosítva ezzel a folyamat **teljes nyomon követhetőségét.**
3. **Határidők betartása:** minden panaszt **15 munkanapon belül kell kivizsgálni**, a kivizsgálás során felmerülő kérdések tisztázása érdekében az ügyintéző **további információkat kérhet** a panaszos vagy az érintett dolgozók részéről, amennyiben ez elengedhetetlen a korrekt döntés meghozatalához. Rendkívüli esetekben, ha a kivizsgálás határideje meghosszabbodik, a panaszos **írásos értesítést kap** a meghosszabbítás okáról és az új határidőről.
4. **Titoktartás és adatvédelem:** a panaszok kezelése során az Apartmanház **teljes mértékben biztosítja a személyes adatok védelmét**, összhangban a **GDPR előírásaival**, azaz az adatokat kizárólag a panasz kezelése céljából használja, és azokat harmadik fél számára **csak jogszabályi kötelezettség esetén** továbbítja.
5. **Jogorvoslati lehetőségek biztosítása:** a panasz kivizsgálása során a panaszos **teljes körű tájékoztatást kap a további jogorvoslati lehetőségekről**, ideértve az **intézményi belső jogorvoslatot, a fogyasztóvédelmi hatósághoz való fordulást, illetve a Polgári Törvénykönyv szerinti bírósági jogorvoslatot.**

### **3. A panasz bejelentésének és nyilvántartásának rendje**

#### **3.1. Bejelentés módja**

A panaszokat a lakók és hozzátartozóik a következő módokon nyújthatják be:

- **Elektronikus úton**, az **info@ambrosiahaus.eu** e-mail címen keresztül, amely lehetővé teszi, hogy a panasz azonnal, dokumentált formában jusson el az ügyintézőhöz.
- **Személyes úton**, a titkársághoz fordulva, ahol az adminisztrációs munkatárs a panaszt azonnal továbbítja az illetékes ügyintézőhöz.

#### **3.2. Nyilvántartás**

Minden beérkező panaszt az Apartmanház **Panaszkezelési Naplóban** köteles rögzíteni, amely tartalmazza:

- a panaszos nevét és elérhetőségét,
- a lakó nevét (ha eltér a panaszosétól),
- a panasz tárgyát és részletes leírását,
- a panasz benyújtásának és iktatásának dátumát,
- az ügyintéző nevét,
- a kivizsgálás határidejét és a döntés dátumát,
- a hozott intézkedések részleteit,
- a tájékoztatást a jogorvoslati lehetőségekről.

A napló vezetésével biztosított a panaszok **teljeskörű nyomon követhetősége és a visszakereshetőség minden érintett számára**, amely egyaránt szolgálja az **intézményi minőségbiztosítást** és a **lakók jogainak érvényesítését**.

## **4. Panasz kivizsgálása és válaszadás**

A panaszok kivizsgálásának folyamata a következő lépésekből áll:

1. **Azonosítás és iktatás:** minden panasz az iktatószámmal ellátva kerül nyilvántartásba.
2. **Előzetes vizsgálat:** az ügyintéző áttekinti a panasz tárgyát, és szükség esetén **további információt kér** a panaszos vagy a dolgozók részéről.
3. **Részletes kivizsgálás:** a panasz minden szempontból történő elemzése során az ügyintéző **figyelembe veszi a hatályos jogszabályi előírásokat**, a belső szabályzatokat, valamint az intézmény működési rendjét.
4. **Döntés és intézkedés:** a panasz alapján meghozott döntést írásban rögzítik, és szükség esetén **intézkedések történnek a szolgáltatás minőségének javítása érdekében**.
5. **Értesítés:** a panaszos írásban kapja meg a döntést, amely tartalmazza a **döntés indoklását, a megtett intézkedéseket és a további jogorvoslati lehetőségeket**.

A panasz kivizsgálásának **határideje legfeljebb 15 munkanap**, rendkívüli esetben legfeljebb 30 munkanap. A hosszabbításról a panaszos **írásbeli értesítést kap**.

## **5. Jogorvoslati lehetőségek**

Amennyiben a panaszos **nem elégedett az intézkedéssel vagy a válasszal**, az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

1. **Belső jogorvoslat:** a panasz újbóli vizsgálata az intézmény vezetője által.
2. **Hatósági jogorvoslat:** panasz benyújtása a **fogyasztóvédelmi hatósághoz**, a **szociális ügyekért felelős önkormányzati szervhez**, vagy egyéb érintett **felügyeleti hatósághoz**.
3. **Bírósági jogorvoslat:** a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) alapján perindítás a jogok érvényesítésére.

A panaszos számára világosan elérhetővé kell tenni minden jogorvoslati lehetőséget, beleértve a **határidőket, elérhetőségeket és a szükséges dokumentációs követelményeket**, biztosítva ezzel a jogszerű és átlátható eljárást.

## **6. Adatvédelem**

Az Apartmanház teljes körű adatvédelmet biztosít, összhangban a 2011. évi CXII. törvénnyel (GDPR).

- A panasz során gyűjtött személyes adatokat **kizárólag a panasz kezelésének céljára használjuk fel.**
- Az adatokat **biztonságosan tároljuk**, harmadik fél számára kizárólag **jogszabályi kötelezettség esetén** adjuk ki.
- A panaszos **bármikor kérheti az adatainak helyesbítését, zárolását vagy törlését**, és tájékoztatást kaphat arról, hogy az adatok milyen módon kerültek felhasználásra.

## **7. Értesítés és hatály**

Ez a szabályzat **minden lakóra és hozzátartozóra vonatkozik**, akik az Apartmanház szolgáltatásait igénybe veszik, és **azonnal hatályba lép**. A szabályzat **elérhető az intézmény honlapján ([www.ambrosiahaus.eu](http://www.ambrosiahaus.eu))**, a titkárság területén, valamint **elektronikus formában is**.

Az intézmény vezetősége **évente felülvizsgálja a szabályzatot**, és szükség esetén módosításokat vezet be a jogszabályi változások és a panaszok tapasztalatai alapján.

### **Kapcsolat:**

**Ambrosia Haus Nyugdijas Apartmanház**

 [info@ambrosiahaus.eu](mailto:info@ambrosiahaus.eu)

 [www.ambrosiahaus.eu](http://www.ambrosiahaus.eu)