2.sz. melléklet

**Hiányosság és panaszkezelés eljárási rendje**

Az Elszámolóház és a Hungast Mecsek Kft. (a továbbiakban: Hungast) között létrejött Vállalkozási Szerződés (a továbbiakban: Szerződés) II./1. pontja alapján az Elszámolóház az étkeztetés minőségét, a szolgáltatás színvonalát folyamatosan ellenőrzi.

A Szerződés II./2. 12.13. pontja szerint a Hungast köteles gondoskodni arról, hogy élelmezésvezetője (élelmezésvezetői) napi kapcsolatban legyen(ek) az Elszámolóházzal, az intézmények vezetőivel, illetve megbízottaival az elkészült étel minőségével, mennyiségével kapcsolatos problémák megbeszélése miatt.

Az ételkiszállítás, valamint az étkeztetés folyamatában előforduló mennyiségi és minőségi hibák, hiányosságok, panaszok kezelése az alábbi módon történik:

**Panasz bejelentésére szóban vagy írásban, kizárólag a panasszal érintett étkezés napján van lehetőség.**

**Mennyiségi panaszok:**

Ha a tálalószemélyzet vagy az étel kezelésével/kiosztásával megbízott személy az étel kiszállításakor, **átvételkor** észleli az étel mennyiségének hiányosságát jelzi a Hungast élelmezésvezetőjének / illetékes kollégájának (tel.: +36-20/8527692, +36-72/526535), aki a pótlásról gondoskodik. Amennyiben nem történik meg a pótlás, és a közintézményben a tálalás fennakadást okoz az étkeztetésben, az intézmény kapcsolattartója haladéktalanul értesíti az Elszámolóház dietetikusát (tel.: Domjánné Fejős Szilvia +36-20/237-7338, e-mail: fejos.szilvia@ph.pecs.hu), aki azonnal intézkedik a probléma elhárítása céljából.

**Minőségi panaszok:**

1. Ha az étellel kapcsolatban minőségi probléma merül fel a tálalószemélyzet, az étel kezelésével/kiosztásával megbízott személy vagy a fogyasztó részéről, köteles azt telefonon haladéktalanul az Elszámolóház dietetikusának jelezni. A panasz jelzését követően szükség szerint azonnal vagy a kezelés módját mérlegelve a következő napon látogatást tesz a helyszínen, melyről jegyzőkönyvet kell felvenni és megoldást keres a probléma kezelésére, intézkedik a feltárt hibák okainak megszüntetéséről.

2. A Szülők/Fogyasztók panaszukat jelezhetik **közvetlenül** egyrészt a fenti, egyébként az étteremben és az Elszámolóház honlapján is közzétett telefonszámon (aznap 16 óráig), valamint e-mail címen. **Közvetve** az intézmény kapcsolattartóján keresztül.

Az Elszámolóház dietetikusa az ellenőrizhető módon (névvel, címmel, telefonszámmal) megtett szülői bejelentést köteles kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni. Erről a szülőt lehetőség szerint 24 órán, de legkésőbb 5 munkanapon belül tájékoztatni kell az általa megadott elérhetősége(ke)n.

A Szerződés rendelkezései értelmében, ha a mennyiségi vagy minőségi kifogás kapcsán a tálalószemélyzet, az étel kezelésével/kiosztásával megbízott személy, valamint az intézmény képviselője, illetőleg a Hungast képviselője között nincs egyetértés, és az Elszámolóház az intézmény kifogását alaposnak tartja, akkor erről közös jegyzőkönyvet kell felvenni és az intézmény köteles azt azonnal, de legkésőbb 3 munkanapon belül a Hungastnak és az Elszámolóháznak megküldeni.

A Hungast köteles a kifogásra 5 munkanapon belül írásban választ adni az Elszámolóház és az érintett részére.

Kelt: Pécs, 2017. január 1.

Maruzs Erik

igazgató