

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2021.



Jóváhagyta:

*Dobrainé Cs. Erzsébet*  
Dobrainé Csernay Erzsébet  
intézményvezető

## Tartalom

1.	A Panaszkezelési Szabályzat célja .....	3
2.	A Panaszkezelési Szabályzat hatálya .....	3
3.	Fogalom meghatározások.....	3
4.	Általános rendelkezések .....	4
5.	Eljárási rend .....	5
5.1.	Panaszok érkezése.....	5
5.1.1.	Írásban .....	5
5.1.2.	Szóban.....	5
5.2.	A panaszok kezelésének módjai .....	5
5.2.1	Írásbeli panasz esetén.....	5
5.2.2	Szóbeli panasz esetén .....	6
6.	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályok.....	8
7.	Záró rendelkezések.....	8
7.1.	Utólagos teendők.....	8
7.2.	Közzététel .....	8
1.sz. melléklet.....		10
2.sz. melléklet.....		11
Megismerési záradék.....		12

## **1. A Panaszkezelési Szabályzat célja**

A Fővárosi Önkormányzat Baross Utcai Idősek Otthona (a továbbiakban: Intézmény) célul tűzte ki a folyamatos minőségfejlesztést és az ellátotti elégedettség fokozását.

A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy az Intézmény egységes szervezeti panaszkezelési szabályozást hozzon létre. A Panaszkezelési Szabályzat további célja, hogy az ellátást igénybe vevőknek, az Intézmény alkalmazottainak, továbbá minden olyan ügyfélnek, akik az Intézménnyel kapcsolatban állnak, panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek annak érdekében, hogy az elégedetlen ügyfélből elégedett, elkötelezett partner legyen, másrészt a panaszok segítségével az ún. nem-megfelelőségek felhasználhatóvá váljanak a folyamatos fejlesztés alapjául.

Cél továbbá a munkára vonatkozó ellátotti pozitív visszajelzések nyilvántartása is.

## **2. A Panaszkezelési Szabályzat hatálya**

A Panaszkezelési Szabályzat hatálya kiterjed:

- a) a Fővárosi Önkormányzat Baross Utcai Idősek Otthona székhelyére és két telephelyére,
- b) az Intézmény szolgáltatásait igénybe vevőkre,
- c) az Intézmény alkalmazottaira.

## **3. Fogalom meghatározások**

### **Panasz:**

Természetes, vagy jogi személytől az Intézmény tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, a nem megfelelő minőséghez, gyorsasághoz, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő úgy ítéli meg, hogy az Intézmény nem az elvárásainak megfelelően járt el, így őt sérelem érte, és azt bejelenti.

### **Pozitív visszajelzés:**

Az Intézmény tevékenységével kapcsolatos, a szolgáltatást igénybevevőktől érkező pozitív vélemény.

## 4. Általános rendelkezések

4. 1. Panasz érkezhetsz szóban (személyesen, vagy telefonon), vagy írásban (postai úton, vagy elektronikus úton). A panasz bejelentést a Panaszbejelentő nyomtatványon köteles bármelyik szervezeti egység fogadni.

4.3 Panasz kivizsgálásáról annak a szervezeti egységnek a vezetője köteles gondoskodni, amelynek feladat- és hatáskörét a beadvány érinti.

Amennyiben az ügyintéző, akihez a panasz beérkezett illetékes a panasz kivizsgálásában - a panasznyilvántartásba vétele, és a vezető értesítése mellett - a kivizsgálást megkezdi. Ha az eljárás lefolytatására nem ő jogosult, akkor a panaszt továbbítja az illetékes szervezeti egység vezetőjének. Az ügyintézés során biztosítani kell az ügyintéző pártatlanságát, és elfogulatlanságát.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt:

- a) aki a panaszt tette,
- b) akire a panasz irányul,
- c) akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet,
- d) akinek az ügy tárgyilagosa megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

4.4. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, iratok beszerzésével.

A panasz kivizsgálásának időtartama a bejelentéstől, illetve a panasz beérkezésétől számított 30 nap, melynek eredményéről a panaszost értesíteni szükséges. Amennyiben ennél várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a kivizsgálás, a panaszost a bejelentéstől/beérkezésétől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell az eljárás lezárásának várható időtartamáról.

A válaszlevélben a panaszos által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.

Ha a panaszos nem fogadja el a választ, az Intézményvezető gondoskodik a panasz felülvizsgálatáról.

4.5 A panaszos ügyeket az Iratkezelési Szabályzat szerinti iktatási rendszerben kell nyilvántartani, amely alkalmas a panaszok, kérelmek útjának nyomon követésére, az időrend szerinti visszakeresésre.

4.6. Az írásban beérkező pozitív visszajelzések gyűjtése, és éves szinten történő összegzése a szervezeti egységekben történik.

4.7. Az alaposnak bizonyult panasz alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- c) az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról,
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

## **5. Eljárási rend**

### **5.1. Panaszok érkezése**

#### **5.1.1. Írásban**

postai úton (levélben)

elektronikus úton

#### **5.1.2. Szóban**

személyesen

telefonon (telefonon történő panasztétel esetén a panaszt írásban is szükséges benyújtani)

### **5.2. A panaszok kezelésének módjai**

Minden beérkező panaszt – függetlenül a panasz beérkezésének módjától– dokumentálni kell a Panaszbejelentő nyomtatványon is.

#### **5.2.1 Írásbeli panasz esetén**

Ha a panasz postai úton (levélben, vagy faxon) érkezett, az iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik.

Ha a panasz elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett az Intézmény bármelyik munkatársa részére, a panaszt (e-mail-t) nyomtatott formában, levélként iktatni szükséges az Iratkezelési Szabályzat szerint.

### 5.2.2 Szóbeli panasz esetén

A panaszos helyszíni észrevételeit bejelentheti az ún. Panaszbejelentő nyomtatványon (1. sz. melléklet), melyet az Intézmény bármely munkatársa köteles a panasztevő rendelkezésére bocsátani, és a kitöltött nyomtatványt átvenni.

A telefonon érkező panaszokat is az ún. Panaszbejelentő nyomtatványon (1. sz. melléklet) rögzíti a panaszt felvevő, és kéri a panaszt tevőt, hogy személyesen és/vagy írásban is tegye meg az észrevételeit.

Panaszfelvevő mindkét esetben gondoskodik a bejelentés nyilvántartásba vételéről és továbbításáról.

### A panaszkezelés vázlatos folyamata

Sor-sz.	Munkafolyamat	Felelős	Határidő
1.	Panasz beérkezése <u>Panaszbejelentő nyomtatvány</u> kitöltése (1. sz. melléklet)	<b>akihez beérkezik a panasz</b>	azonnali
2.	A panasz nyilvántartásba vétele (iktatás), továbbítása az illetékes vezetőnek.	<b>akihez beérkezik a panasz</b>	azonnali
3.	Az ügyintéző kijelölése	<b>illetékes vezető</b>	azonnali
4.	A panasz elintézése <u>Panasz ügyintézése nyomtatvány</u> kitöltése (2. sz. melléklet)	<b>kijelölt ügyintéző</b>	a beérkezéstől számított 30 napon belül
5.	A panaszos ügyfél értesítése: - az ügyintézés kezdetekor - az ügy lezárásakor	<b>kijelölt ügyintéző</b>	a beérkezéstől számított 30 napon belül
6.	Lezárás, dokumentálás (eredeti pld. központi irattárba helyezése).	<b>kijelölt ügyintéző</b>	a beérkezéstől számított 30 napon belül

### Panasz azonnali elintézésének folyamata

Sor-sz.	Munkafolyamat	Felelős	Határidő
1.	<u>Panaszbejelentő nyomtatvány</u> (1. sz. melléklet) kitöltése	<b>a panaszt felvevő</b>	azonnali
2.	A panasz nyilvántartásba vétele (iktatás)	<b>a panaszt felvevő</b>	azonnali
3.	A panasz elintézése <u>Panasz ügyintézése nyomtatvány</u> (2. sz. melléklet) kitöltése	<b>a panaszt felvevő</b>	azonnali
4.	Lezárás, dokumentálás (eredeti pld. központi irattárba helyezése,	<b>a panaszt felvevő</b>	a panaszfelvételtől számított 5 napon belül

A Panaszbejelentő nyomtatvány (1. sz. melléklet) tartalmazza:

A bejegyzés dátumát.

A panasz leírását.

A panaszt tevő nevét, értesítési címét, telefonszámát, e-mail címét, aláírását.

A panaszt feljegyző munkatárs adatait, amennyiben a külső panasztevő nem saját maga tölti ki a nyomtatványt.

A Panaszbejelentés ügyintézése nyomtatvány (2. sz. melléklet) tartalmazza:

Az ügyintézés leírását, illetve a válaszlevél másolatát

mellékelve. Az ügyintéző munkatárs nevét, a kitöltés dátumát, és aláírását. A felelős vezető szignóját. A panaszos ügy lezárása

után a másolati példány minőségirányítási vezetőhöz való

továbbításának dokumentálását.

## **6. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályok**

6.1. Az Intézmény a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás, tevékenység
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Intézménynél nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

6.2. A panaszt és az arra adott választ az elbírálásra jogosult szervezeti egység, a panasz lezárását követően a központi irattárba helyezi, melyet az Intézmény öt évig őriz meg.

6.3.. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, különösen az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendeletével (GDPR) összhangban, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## **7. Záró rendelkezések**

### **7.1. Utólagos teendők**

1. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános iratkezelési szabályok az irányadók.
2. Az Intézmény vezető ápolója évente összegyűjti a panaszos ügyeket, és éves gyakorisággal javaslatot készít az Intézmény vezetője számára a belőlük levonható tapasztalatok minőségügyi folyamatba való beépítése céljából.
3. A vevőktől írásban érkező pozitív visszajelzéseket a szervezeti egységek vezetői gyűjtik és elemzik.

### **7.2. Közzététel**

A *Panaszkezelési Szabályzatot* minden ellátottal, illetve hozzátartozóikkal, szolgáltatást igénybevevővel, az Intézménnyel kapcsolatban álló ügyféllel meg kell ismertetni, illetve hozzáférhetővé kell tenni számukra.



Fővárosi Önkormányzat Baross Utcai Idősek Otthona  
1047 Budapest Baross u. 100.

1. Az Intézményben a helyben szokásos módon kell ismertetni, kihelyezni.
2. Az ügyfélszolgálati helyiségekben, az intézményvezetői titkárságon, valamint minden szervezeti egységnél egy-egy nyomtatott példány megtalálható, ahol az Intézmennyel kapcsolatban álló ügyfelek megtekinthetik azt.
3. Az Intézmény belső hálózatán keresztül, illetve a honlapunkon elektronikus formában elérhető minden munkatárs számára is.

### **Mellékletek jegyzéke**

1. Panaszbejelentő nyomtatvány
2. Panaszbejelentés ügyintézési nyomtatvány

Iktatószám:  
Ügyintéző:

### PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY<sup>1</sup>

Név:			
Cím:	Irsz.:	Város:	Utca, házszám:
Telefon:	Fax:		e-mail:
Panasz rövid leírása <sup>2</sup> :			
Csatolt dokumentumok <sup>3</sup> :			
Dátum	Bejelentő aláírása		
A panaszt felvette az Intézmény megbízásából:	Panaszfelvevő aláírása		

<sup>1</sup> A panaszos a panasz rögzítésekor megkapja nyomtatvány másolati példányát

<sup>2</sup> Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon

<sup>3</sup> Kérjük, csatolja a panaszának elbírálásához szükségesnek ítélt dokumentumok másolatait, az eredetieket pedig őrizze meg

## **Panaszbejelentés ügyintézési nyomtatvány**

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasz vizsgálásához szükséges minden információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt a hiányzó adatok pótlására.