

MOZGÁSSÉRÜLTEK MEZŐKÖVESDI EGYESÜLETE

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



Érvényes: 2008. szeptember 13.
Aktualizálva: 2023. január 02.

Készítette: Korenné Orosz Edit szolgálat vezető

Jóváhagyta:.....
Bukta László elnök

Bevezetés:

Az Egyesülettel és az intézményével kapcsolatban álló tagok és kliensek, az egyesület és intézményének alkalmazottait, valamint az egyesülettel és intézményével kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) **panasztételi jog** illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az egyesület és intézménye köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az egyesület és intézményének vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az egyesületünk és az intézményének partnerei igényeinek magas szintű kielégítése.

Hisszük, hogy az egyesület és intézménye közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.

A szabályozás célja:

A munkavégzés során a tagság és az intézmény kliensei, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: egyesület munkatársai és intézmény dolgozói kliensek

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2023. január 2.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

Eljárási rend:

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- Az egyesület vezetője és az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

A tevékenységek szintjei, lépései

1. A tagságra és a kliensekre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy meghatalmazottjának képviselőjében) az intézmény vezetőjéhez fordul problémájával.

- Az intézményvezető megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az intézményvezető tájékoztatja az egyesület vezetőjét.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős: intézményvezető

II. szint: Az intézményvezető továbbítja a panaszt az egyesület vezetője felé - A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.

- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: egyesületi vezető

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt az elnökség és a Felügyelő Bizottság vezetője felé.

- A vezető az elnökség és a Felügyelő Bizottság elnökének bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A Felügyelő Bizottság elnöke egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: Felügyelő Bizottság elnöke

IV. szint: A panaszos bejelenti panaszát az ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Egyesületi tagokkal, kliensekkel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető helyettes

Működéssel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető helyettes

Munkaügyi/munkajogi kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

Munkaszervezési kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

Egyéb kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé.

- Vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: vezető, vezető helyettes

III. szint: A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a Felügyelő Bizottság felé.

- A vezető a Felügyelő Bizottság bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

- Felügyelő Bizottság elnöki egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: Felügyelő Bizottság elnöke

IV: szint: A panaszos bejelenti panaszát az ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Dokumentumok:

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum(ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
- Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

A szabályzat az egyesület és intézményének valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az egyesület székhelyén, a vezető hírek faliújságon és a web lapon is elérhetővé és közzé teszi.

A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat 2023 év január hó 2-től hatályos.

.....
intézményvezető

Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Mozgássérültek Mezőkövesdi Egyesülete Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban az egyesület elnöksége 2022. december 05. napján egyetértését, határozatát kinyilvánította és elfogadta. (Elnökségi ülés Határozat mellékelve)

A Mozgássérültek Mezőkövesdi Egyesülete Panaszkezelési szabályzatát az **egyesület tagsága és az intézmény kliensei** 2023. december 06. napján megismerték, véleményezési és javaslattételi jogukkal rendelkeztek.

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok:

SZMSZ

Munkaköri leírások

Iratkezelési szabályzat

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendó) Szóbeli: személyesen/telefonon Írásbeli: postai levél /személyesen átadott levél/e-mail/fax	
Panasz leírása:	
Panaszfelvevő neve:	Kivizsgálás módja:
beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés: (A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)	
Csatolt melléletek megnevezése:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: