

## **Magyarországi Zsidó Szociális Segély Alapítvány**

### **Holokauszt Túlélőket Támogató Program Panaszkezelési szabályzat**

A Panaszkezelési Szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a Holokauszt Túlélőket Támogató Program (a továbbiakban: Program) keretében nyújtott szolgáltatások igénybe vevőinek a panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek, és a panaszok megoldása a Program folyamatos fejlesztésének alapjául szolgáljon.

#### **Mi számít panasznak?**

Minden olyan bejelentés, mely a Program szabályaitól, az Alapítvány és az Igénybevevő közötti megállapodástól eltérő teljesítésre, a nyújtott szolgáltatás nem megfelelő minőségére, a nem pontos tájékoztatásra vonatkozik. A panasz vonatkozhat a szolgáltatással, termékkel, az Alapítvány munkatársával, az Alapítvánnyal szerződéses viszonyban álló szolgáltatóval, vagy a szolgáltatások nyújtására vonatkozó szervezeti működéssel, szervezeti eljárásokkal kapcsolatos elégedetlenségre.

#### **Ki nyújthat be panaszt?**

Panaszt nyújthat be

- elsődlegesen a Program szolgáltatásainak igénybe vevője (a továbbiakban: kliens), a kliens meghatalmazottja, illetve - ha nem cselekvőképes/korlátozottan cselekvőképes a kliens - a gondnoka
- a kliens Ptk. szerinti közeli hozzátartozója<sup>1</sup>
- ha a kliensnek nincs közeli hozzátartozója, más hozzátartozó
- ha a kliensnek egyáltalán nincs hozzátartozója, sem meghatalmazottja, az a személy, aki közvetlen kapcsolatban van a klienssel, egyedi elbírálás alapján

Amennyiben nem a kliens nyújtja be a panaszt, mindenképpen fel kell venni a kapcsolatot a klienssel a panasz elbírálása érdekében.

#### **Hogyan lehet panaszt benyújtani?**

Panaszt szóban (telefonon/személyesen), postai úton, illetve emailen keresztül (elsősorban a [mazsa@mazs.hu](mailto:mazsa@mazs.hu) központi email címre) lehet benyújtani.

Szóbeli panasz esetén rövid írásos feljegyzést kell készítenie annak a munkatársnak, akihez beérkezett a panasz, melyben fel kell tüntetni a panaszra adott választ és a válaszadás időpontját.

---

<sup>1</sup> a házastárs (bejegyzett élettárs), az egyeneságbeli rokon (lemenők: gyermek, unoka; felmenők: szülő, nagyszülő...), az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér.

## **A panasz elbírálásának, megválaszolásának menete**

A panasszal érintett szervezeti egység vezetője, munkatársa rendelkezik a panasz kivizsgálásáról. A kivizsgálásba mindig be kell vonni a panaszban említett tevékenységet közvetlenül végző munkatársat, külső szolgáltató esetében a külső szolgáltatót, szükség esetén további információt kell kérni a panasz benyújtójától, illetve a klientsztől. A kivizsgálás történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek meghallgatásával.

Ezt követően a panasszal érintett szervezeti egység vezetője, munkatársa gondoskodik a válasz kiküldéséről a beérkezéstől számított legfeljebb 15 napon belül. A panaszra adott válasz mindig írásban történik (az email-en benyújtott panaszt emailen úton, a postai levélben benyújtott panaszt postai (tértivevényes) levélben kell megválaszolni).

A válaszban a panaszban felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni. Ha a panasz benyújtója nem fogadja el a választ, akkor a Programvezető gondoskodik a panasz felülvizsgálatáról.

Kiemelten kell kezelni a panaszt, amennyiben az

- az Alapítvány munkatársáról szól
- örökséggel kapcsolatos ügy
- súlyosan veszélyezteti a szolgáltatás fenntartását
- felveti a bűncselekmény gyanúját

A kiemelt panaszt a Programvezetőhöz kell eljuttatni. Kiemelt panasz esetén a Programvezető rendelkezik a panasz kivizsgálásáról és gondoskodik a válaszadásról – a normál panasz előírásainak megfelelően.

A Programvezető szükség esetén bevonhatja a panasz elbírálásának folyamatába az általános igazgatót, operatív igazgatót, a felügyelőbizottságot, illetve szükség esetén az Alapítvány jogi képviselőjét.

Amennyiben a panasz tartalma, illetve az abban foglalt követelés ellentétes az Allokációs Levél előírásaival, abban az esetben a Claims Conference ombudsman bevonása szükséges.

Különösen súlyos esetekben az Alapítvány jogosult leállítani a panasszal érintett szolgáltatást, amennyiben szakmailag nem kezelhető észrevétel miatt hiúsulna meg a szolgáltatásnyújtás, illetve ha - a Claims Conference ombudsmannal egyeztetve - a támogatási szerződéssel (és az ennek alapján meglévő belső szabályzatokkal) ellentétes lenne a kliens panasza alapján történő további szolgáltatásnyújtás.

## **Egyéb**

Az Alapítvány köteles minden bejelentésre válaszolni, a következő szabályok szerint:

Ismételt panasz esetén (amennyiben a panasz tartalma megegyezik egy már korábban benyújtottal) arra kell hivatkozni, hogy az korábban elbírálásra került, indoklással.

Amennyiben nem minősül panasznak a bejelentés, írásban jelezni kell ezt a panasz benyújtója felé, indoklással.

Amennyiben a panasz megválaszolása a MAZS alaptevékenységének ellátásához szükséges munkaerőforrás aránytalan mértékű igénybevételével jár, a panasz benyújtója felé költségtérítés állapítható meg, az Alapítvány Közérdekű adatok megismerésére irányuló szabályzatában foglaltak szerint.

### **Panaszok nyilvántartása**

Az egyes panaszok dokumentációját a feljegyzések adatbázisa tartalmazza, illetve az Alapítvány külön nyilvántartást vezet azon panaszok tekintetében, amelyeket a jelen Szabályzat szerint a Programvezetőnek kell elbírálnia. E nyilvántartás tartalmazza a benyújtás dátumát, a panasz tartalmának összefoglalását, a kivizsgálás dokumentumait, az elbírálás eredményét, illetve a válasz kiküldésének a dátumát.

E Szabályzat a kihirdetését követő napon lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

2022.06.14.