

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Bevezetés

A Gézengúz Alapítvány a Születési Károsultakért (székhely: 1038 Budapest, Észak u. 12, a továbbiakban: Alapítvány) az betegei, ügyfelei, támogatói, közreműködői panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Az Alapítvány kérelmezte tagságát az Adománygyűjtő Szervezetek Önszabályozó Testületébe (ASZÖT), melynek előírásait magára nézve kötelezőnek fogad el. Amennyiben a Testület által elfogadott Etikai Kódexben foglalt vállalásokkal kapcsolatban panasz érkezik az Alapítványhoz, akkor azt kiemelten kezeli jelen szabályzat szerint lefolytatott eljárásban.

2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy az Alapítvánnyal kapcsolatban állók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon működési kultúrájának, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy a panaszosok véleményüket egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumokhoz, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

3. Alapelvek

Az Alapítvány működési gyakorlatának alapkövetelménye a panaszosai felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzíti, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. - A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásainak és működési rendjének továbbfejlesztéséhez. Az Alapítvány a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

Az Alapítvány a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak. Az Alapítvány a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a jogvita kialakulását.

Az Alapítvány a panasz kivizsgálásáért díjat nem számíthat fel.

4. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** az Alapítvány tevékenységével, szolgáltatásával, adománygyűjtésével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a panaszos az Alapítvány eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. **Nem minősül panasznak**, ha a kérelmező, vagy bejelentő az Alapítványtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Panaszos:** Alapítvány szervezetétől elkülönült személy, aki panaszkezelési eljárást kezdeményez. - lehet természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, saját jogon,

vagy mint meghatalmazott, aki/amely az Alapítvány *bármely tevékenységével kapcsolatban áll*, illetve meghatalmazója kapcsolatban áll (beteg, ügyfél, támogató, közreműködő stb.).

- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy. Az Alapítvány különösen kiskorú személyiségi jogait, betegjogokat, üzleti és szolgálati titkot érintő panasz esetében felhívja az eljárást megindító panaszos figyelmét, hogy az irányadó jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel igazolja (Meghatalmazás), hogy a panasz tárgyához kapcsolódó személy nevében és javára jár el.
- **Meghatalmazás:** A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

1. Panasz bejelentése, rögzítése

A panaszos által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz: - szóban, személyesen bármely intézetben
- b) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- elektronikus levélben

1.1. Szóbeli személyes panasz esetén

Amennyiben a panaszos megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Alapítvány bármely intézetében annak munkatársaihoz fordulhat. Eredménytelen szóbeli egyeztetés esetén a továbbiakban az 1.2 pontban foglaltak szerint szükséges eljárni. Szóbeli panasz esetén a munkatárs tájékoztatást ad az érintett Intézetvezetőnek.

1.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Alapítvány kéri a panaszosokat, hogy lehetőség szerint használják a szabályzat mellékletét képező Panaszbejelentő nyomtatványt, amely az Alapítvány honlapjáról is letölthető, vagy törekedjenek az abban megjelölt adatok rendelkezésre bocsátására.

A panasz elbírálásához szükséges a bejelentő adatainak megadására, a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a panaszos aláírása. Az érvényességi kellék meglétének hiánya esetén az Alapítvány különösen a kiskorú személyiségi jogait, betegjogokat, üzleti és szolgálati titkot érintő panasz esetén hiánypótlásra hívja fel a panaszost.

Az Alapítvány az alábbi címeken fogadja személyesen, vagy postán, illetve elektronikusan a panaszbejelentéseket:

Egység	Cím	E-mail
Székhely	1038 Budapest, Észak u. 12.	-
Cseppek Háza Budakalászi Központi Intézet	2011 Budakalász, Sport u. 3.	gezenguz@gezenguz.hu
Óbudai Intézet	1039 Budapest, Medgyessy Ferenc. u. 3.	obuda@gezenguz.hu
Budafoki Intézet	1222 Budapest, Tolcsvai utca 7	budafok@gezenguz.hu
Salgótarjáni Intézet	3100 Salgótarján, Március 15. út 34.	salgotarjan@gezenguz.hu
Győri Intézet	9025 Győr, Liget út 1.	gyor@gezenguz.hu

Más fórumon érkező panaszbejelentés esetén az Alapítvány törekszik azt regisztrálni és az eljárást lefolytatni.

2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

2.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt az Alapítvány haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapítvány a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén – a panaszosnak átadja. Egyebekben az Alapítvány az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén az Alapítvány a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **15 napon belül** írásban megküldi a panaszos részére.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Alapítvány kiegészítő információkra lesz szüksége a panaszos részéről. Ebben az esetben panaszos érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Alapítvány az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

2.2.1. Az Alapítvány az alábbi adatokat kérheti a panaszostól:

- a) neve;
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) telefonszáma, elektronikus elérhetősége;
- d) értesítés módja;
- e) panasszal érintett alapítványi magatartás, szolgáltatás;
- f) panasz leírása;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata;
- i) panaszos, mint meghatalmazott esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2.2.2. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően az Alapítvány elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

Döntés kibocsátója lehet az Alapítvány:

- a) kuratóriuma
- b) kuratóriumi elnöke
- c) orvosigazgatója
- d) intézetvezetője
- e) stratégiai munkatársa.

A döntésnek három fajtája van:

- a) panasz elfogadása
- b) panasz részbeni elfogadása
- c) panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként a **válasz elkészítése és megküldése** követi.

Az Alapítvány a **panaszost** az alábbi sorrend szerinti módon **tájékoztatja** panaszkezelési eljárásában:

- a) panaszos által megjelölt módon
- b) elektronikus levélben
- c) postai küldeményben

Az Alapítvány kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között összesíti:

- a panaszok számát;
- a panaszok további minőségi megoszlását;
- a panaszosok panaszkezeléssel kapcsolatos további igényeit;

Az Alapítvány évente összesítést készít, amelyet honlapján megjelenít.

3. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

Elutasított, részben elutasított, kifogásolható választ adó panaszkezelési eljárást követően a panaszos ismételt panaszbejelentéssel élhet.

4. Panaszos jogai, panasznyilvántartás és adatvédelem

Az Alapítvány kötelezett a panaszos bejelentésével felmerült adatok bizalmas kezelésére, amelyet az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglalt rendelkezésekre tekintettel valósít meg.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják. Az Alapítvány monitoring tevékenységének eredményeként megjelenítendő éves beszámoló anonim.

Az Alapítvány jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat megőrizni.

III. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az Alapítvány valamennyi intézetében és honlapján (www.gezenguz.hu) is elérhetővé teszi.

2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2016. június 23. napjától hatályos.

Dr. Bartha Elektra
kuratóriumi elnök
Gézengúz Alapítvány