AJAKI ALAPSZOLGÁLTATÁSI KÖZPONT ÉS KONYHA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

INTÉZMÉNY MEGNEVEZÉSE:	AJAKI ALAPSZOLGÁLTATÁSI KÖZPONT ÉS KONYHA
SZÉKHELY:	4524 Ajak, Kiss Ernő út 1.
ADÓSZÁM:	16824571-2-15
AZ INTÉZMÉNY KÉPVISELETÉRE JOGOSULT SZEMÉLY:	Mudriné Vasas Emese
a továbbiakban:	Intézmény

.....
Mudriné Vasas Emese
intézményvezető

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az **Ajaki Alapszolgáltatási Központ és Konyha** (továbbiakban: Intézmény) befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál a nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban felmerülő minden olyan egyedi bejelentést, amelyben a panaszos az Intézmény tevékenységét kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Az intézmény tevékenységi körei: Szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, nappali ellátás, támogató szolgáltatás, család- és gyermekjóléti szolgáltatás, egyéb étkeztetési szolgáltatások.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Intézménytől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet.

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

Az ügyfelek a panaszokat az alábbiak szerint nyújthatják be az Intézményhez:

- személyesen, írásban az Intézmény székhelyén (4524 Ajak, Kiss Ernő út 1.) hétfőtől-csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8 -12.00 óráig
- levélben az Ajaki Alapszolgáltatási Központ és Konyha (4524 Ajak, Kiss Ernő út 1.) címre megküldve
- e-mailben, az Intézmény e-mail címére küldve: ajak.szocialis@gmail.com

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek eleget kell tenni, azaz az írásbeli meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanú aláírásával ellátva) kell foglalni. Az ügyvédnek adott meghatalmazáshoz, ha azt a fél saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges.

A panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a benyújtási jogosultságot vizsgáljuk, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazolhat. Bejelentésnél a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. a jogi személy képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.), ha van ilyen.

A panasz benyújtására, elintézéséhez az alábbi adatok megadására van szükség:

- a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím);
- a panasz jellegének rövid, tömör leírása;
- a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege);
- a panaszos igényének konkrét megjelölése.

II. A PANASZ RÖGZÍTÉSE

A panasz kivizsgálása térítésmentes. Kivétel képeznek azon esetek, mely során szakértői vizsgálat szükséges a panasz minden kétséget kizáró kivizsgálására, azonban a rendelkezésre álló adatok nem indokolják a szakértői vizsgálat elvégzését. Ez esetben is kérhető a szakértő vizsgálat elvégzése, azonban ha a vizsgálat eredménye nem támasztja alá a panaszban foglaltakat, azaz indokolatlanul lett megkérve, a vizsgálat díjának megfizetése a panaszost terheli.
A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával, valamint egyedi azonosítószámmal ellátott eredeti példányát. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő benyújtás esetén kérhető a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

III. A PANASZÜGYEK ELINTÉZÉSE

Az ellátott vagy más törvényes képviselője, panasszal élhetnek az intézmény vezetője felé
a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá
c) az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén.

Az Intézmény a panaszbejelentések kezelését a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltaknak megfelelően végzi.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban az Intézmény olyan alkalmazottja nem vesz részt, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben közvetlenül részt vett. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.

Az intézményvezető a panaszt 15 napon belül köteles kivizsgálni, köteles a panasztevőt **írásban értesíteni** a **panasz kivizsgálásának eredményéről**. Az Intézmény a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el Továbbá tájékoztatást ad a panasz orvoslásának lehetséges módjáról.

Amennyiben a panasz vizsgálata, illetve a vizsgálat eredménye harmadik felet érdemben érint, különösen, ha indokolt a vizsgálatba történő bevonása, a vizsgálat megfelelő fázisában és végén az Intézmény a harmadik személyt is írásban tájékoztatja a rá vonatkozó információkról, megállapításokról.

Az ügyfél vagy annak képviselője, az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat:
- ha az intézményvezető 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről,
- ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az ügyfél az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslati kérelemmel:

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

a) neve;
b) lakcíme, levelezési címe;
c) telefonszáma;
d) értesítés módja;
e) panasz leírása, oka;
g) panaszos igénye;
h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

IV. JOGORVOSLAT

Ha a panasz elutasításra kerül, az Intézmény válaszában - a panasz tartalma szerint – tájékoztatja az ügyfelet a további lehetőségekről

V. A PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

Az Intézmény bármely panaszüggyel összefüggésben keletkezett dokumentumokat, a panasz beérkezésétől számított legalább 3 éven keresztül köteles megőrizni.

VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Ezen szabályzat 2025. szeptember 01. napján lép hatályba.

Az intézményvezetőnek kell gondoskodnia, hogy a jelen szabályzatban foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék.

Ajak, 2025. augusztus 18.

Ajaki Alapszolgáltatási Központ és Konyha * 4524 Ajak, Kiss Ernő út 1. *

PH.

Mudriné Vasas Emese

.....

Mudriné Vasas Emese
intézményvezető

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Sorszám:	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzandó) 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 mellékletek megnevezése:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: