

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Mezőcsáti Kistérségi Egészségfejlesztő Központ

Egészségügyi Szolgáltató

Kiemelkedően Közhasznú Nonprofit Kft.

Címe: 3450 Mezőcsát Hősök- tere 33. sz.

Adószám: 14467291-1-05

Képviselőre jogosult személy neve: Dr. Safadi Heléna ügyvezető

Mezőcsát, 2011. október 31.


Dr. Safadi Heléna

Ügyvezető igazgató

Mezőcsáti Kistérségi Egészségfejlesztő Központ
Egészségügyi Szolgáltató Kiemelkedően
Közhasznú Nonprofit Kft.
3450 Mezőcsát, Hősök tere 33.
Tel:(49)553-020 Fax: (49)553-025
Nyilvántartja a:B.-A.-Z. Megyei Bíróság mint
Cg.05-09-016281
Adószám: 14467291-1-05

I. A panaszkezelési szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Mezőcsáti Kistérségi Egészségfejlesztő Központ Egészségügyi Szolgáltató Kiemelkedően Közhasznú Nonprofit Kft. Szervezet a továbbiakban Mezőcsáti K. E. K. szolgáltatásait igénybe vevők maximálisan elégedettek legyenek. Cél továbbá, hogy a szervezet reális és objektív visszajelzést kapjon működésére és hatékonyságára vonatkozóan. A visszajelzések a fejlesztési intézkedések meghatározása során értékelésre és beépítésre kerülnek.

II. A panaszkezelési szabályzat hatálya

A panaszkezelési szabályzat kiterjed a Mezőcsáti K. E. K. Szervezet valamennyi területére a szervezet fenntartásában működő alap és szakellátás tekintetében.

III. A panasz bejelentésének módja

A reklamáció, panasz benyújtásának lehetséges módjai:

- személyesen az ügyfélszolgálati időben,
- telefonon az ügyfélszolgálati időben,
- elektronikusan a szervezet központi e-mail címére, egfejlkozpont@mezocsat.hu
- levélben 3450 Mezőcsát Hősök tere 33. sz.

A panasz megtételére szóban és írásban egyaránt lehetőség van. Személyes, írásbeli panasz esetén a recepción (ügyfélszolgálaton) megtalálható (vagy a weblapról letölthető) panaszbejelentő lapot kell alkalmazni (1. számú melléklet). Az írásban beérkező vagy személyesen benyújtott panaszokat minden esetben érkeztetni kell (dátumbélyegző , és iktatószámmal).

IV. Panaszkezelés

A panasz benyújtását követően az ügyvezető igazgató által kijelölt személy megvizsgálja a beérkezett kérelmet, reklamációt. Ebben a szakaszban kiegészítő információk (pl. igazoló jelentés, szóbeli meghallgatás) kérhetők az ügygel kapcsolatban. A panasz kivizsgálását követően az ügyvezető igazgató döntést hoz az ügygel kapcsolatban.

A beérkezett panasz kivizsgálására a beérkezéstől számított 30 nap áll a Szervezet rendelkezésére. Ettől eltérni, az ügyintézési időt meghosszabbítani vagy lerövidíteni csak indokolt esetben az ügyvezető igazgató írásbeli utasítása alapján lehetséges.

A döntés a következő lehet:

- a panasz teljes elfogadása,
- a panasz részlege elfogadása,
- a panasz telje elutasítása.

A döntés megszületését követően az ügyvezető igazgatónak vagy az általa kijelölt személynek 5 munkanap áll a rendelkezésére, hogy a döntésről tájékoztassa a panaszost.

A panaszost a döntésről írásban tájékoztatjuk (postai út vagy e-mail).

Annak érdekében, hogy Szervezetünk beérkezett panaszokat, reklamációkat konstruktívan tudja felhasználni minden esetben kötelező a panaszok elemzése és kiértékelése. Az elemzés eredményeit a fejlesztési tevékenység során felhasználjuk. Célunk, hogy a kliensek és szolgáltatásokat igénybevevők elvárásai a lehetőségekhez mérten minél nagyobb mértékben épüljenek be tevékenységeinkbe, szolgáltatásainkba.

V. A panaszkezeléssel kapcsolatos adatnyilvántartás

A Mezőcsáti KEK Szervezete a beérkezett panaszokkal kapcsolatban nyilvántartást vezet, melynek során a következő adatokat tartja nyilván:

- panaszos adatai,
- a panasz tárgya, pontos leírása, illetve minden kapcsolódó információ,
- a panasz benyújtásának dátuma,
- a panasz benyújtásának módja,
- a szervezet által végzett intézkedés leírása,
- a panasszal kapcsolatos döntés,
- a panaszosnak küldött válasz módja és dátuma.

VI. Záró rendelkezések

A szabályzat 2011. december 01-én lép hatályba. A szabályzatban foglaltak munkavállalókkal való megismertetéséért a gazdasági vezető a felelős.

PANASZBEJELENTŐ LAP

A BEJELENTŐ ADATAI:

Panasztevő neve:	
Panasztevő születési helye, ideje:	
Panasztevő telefonszáma:	
Panasztevő levélcíme:	
Panasztevő értesítési módja:	
A panasz bejelentésének időpontja:	
A panasz tárgya:	

A panasz/reklamáció részletes kifejtése:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
panasztevő aláírása