

# MODUS ALAPÍTVÁNY

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kelt: Kecskemét, 2024. 07. 15.

Hatályba lépés időpontja: 2024. 08. 01.

Cserbán Józsefné

---

Cserbán Józsefné kuratóriumi elnök

**MODUS Alapítvány**  
6000 Kecskemét,  
Margaréta u. 1/b  
Adószám: 18368307 1-03



## BEVEZETÉS

A Modus Alapítvány (székhely: 6000 Kecskemét, a továbbiakban: Alapítvány) az ügyfelei, támogatói, közreműködői panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Az Alapítvány rászoruló egyének, családok és csoportok támogató programjaival foglalkozik így a Szociális Munka Etikai Kódexének előírásait magára nézve kötelezőnek fogadja el. Amennyiben a kuratórium által követendőként elfogadott Etikai Kódexben foglalt vállalásokkal kapcsolatban panasz érkezik az Alapítványhoz, akkor azt kiemelten kezeli jelen szabályzat szerint lefolytatott eljárásban.

Az Alapítvány felnőttképzési akkreditációs tevékenységéhez kapcsolódó panaszkezelési tevékenységet is folytat, amelynek szintén vannak panaszkezeléssel összefüggő aspektusai.

## 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.

## ALAPELVEK

Az Alapítvány működési gyakorlatának alapkövetelménye a panaszosai felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák mielőbb és hatékony 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 mérten elkerülje a jogvita kialakulását. Az Alapítvány a panasz kivizsgálásáért díjat nem számíthat fel.

## FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

**Panasz:** az Alapítvány tevékenységével, szolgáltatásaival, 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:** Aki az Alapítvány bármely tevékenységével kapcsolatban áll, szervezetétől elkülönült személyként panaszkezelési eljárást kezdeményez. Lehet természetes személy, jogi személy vagy más szervezet. Eljárhat saját jogon, vagy mint meghatalmazott.

**Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy. Az Alapítvány különösen kiskorú személyiségi jogait, beteg- és ellátotti jogokat, 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.

## PANASZ BEJELENTÉSE, RÖGZÍTÉSE

A panaszos által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

a) szóbeli panasz: szóban, személyesen a szervezet székhelyén, telephelyein

b) írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján - postai úton - elektronikus levélben (cserbana@modus.hu)

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 tevékenységének helyszínén annak munkatársaihoz fordulhat.

Eredménytelen szóbeli egyeztetés esetén a továbbiakban foglaltak szerint szükséges eljárni. Szóbeli panasz esetén a munkatárs tájékoztatást ad az érintett Intézetvezetőnek. Bejelentés írásbeli panasz esetén A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Alapítvány kéri a panaszosokat, hogy lehetőség szerint a jelen szabályzatban felsorolt adatokat panaszukban adják meg. 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 postán, illetve elektronikusan a panaszbejelentéseket:

- Posta cím: 4244 Újfehértó, Eötvös J. utca 13. sz.. (személyes ügyintézés nincs)
- E-mail: cserbana@modus.hu

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

## PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

### *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.

### *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.

Az Alapítvány az alábbi adatokat kérheti a panaszostól:

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

## 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:

- kuratóriuma
- kuratóriumi elnöke
- stratégiai megbízott munkatársa

A döntésnek három fajtája van:

- panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- 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:

- panaszos által megjelölt módon
- elektronikus levélben
- 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.

## TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

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

## 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.

## EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat elérhetősége Jelen panaszkezelési szabályzatát az Alapítvány a honlapján elérhetővé teszi.

Jelen szabályzat 2024. augusztus 01-től hatályos

### Melléletek:

1. sz. melléklet: Modus Alapítvány Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv panaszkezeléssel kapcsolatos rendelkezései
2. sz. melléklet: Panaszról felvett jegyzőkönyv sablon
3. sz. melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó lap sablo

**1. sz. melléklet: Modus Alapítvány Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer  
Kézikönyv panaszkezeléssel kapcsolatos rendelkezései**

**V. A panaszok kezeléséről szóló dokumentum, mely tartalmazza a panaszok kivizsgálásának  
és kezelésének módjára vonatkozó tartalmi elemeket**

Az esetlegesen felmerülő vevői reklamációkat az ügyféllel kapcsolatot tartó oktató vagy az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó személy dokumentálja, majd döntésre előkészíti a képzésért felelős vezetőnek. A panasz felvétele történhet írásban ((*Panaszfelvételi lap*<sup>1</sup>), ügyfélszolgálaton, postai úton, e-mailen keresztül) vagy szóban (személyesen, telefonon). A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén a képzésért felelős vezető dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni a szervezet jogi képviselőjét.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést a szervezet vezetőjének kell átadni. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket a Kuratóriumi elnök tartja nyilván és elemzi. Szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi. A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót. A tájékoztatás az illetékes oktató vagy a képzésért felelős vezető feladata. Az ügyfelek az ügyfélszolgálaton személyesen is megismerhetik az *Ügyfélfogadási és panaszkezelési rendet*.

A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről a Kuratóriumi elnök írásban tájékoztatja a panasztevőt, 8 munkanapon belül.

**Feladatmátrix**

Ssz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Panaszfelvételi lehetőség biztosítása	Kuratóriumi elnök	Kuratóriumi elnök	Panaszfelvételi lap



2.	Panaszfelvétel dokumentálása, továbbítása	Szakmai vezető	Szakmai vezető	Panaszfelvételi lap
3.	Panasz kiértékelése	Kuratóriumi elnök	Kuratóriumi elnök	Panaszfelvételi lap
4.	Helyesbítő tevékenység indítása	Kuratóriumi elnök	Végrehajtásért felelős személy (panasznak megfelelően)	Panaszkezelési dokumentáció
5.	Panasztevő tájékoztatása	Kuratóriumi elnök	Kuratóriumi elnök vagy Oktató	Írásos tájékoztató
6.	További hasonló panasz elkerülésére vonatkozó eljárás indítása	Kuratóriumi elnök	Kuratóriumi elnök	Önértékelési rendszer és fejlesztési terv



**2. melléklet: Panaszról felvett jegyzőkönyv****PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV**

A panasztevő neve, lakcíme:

A panasz előterjesztésének helye:

A panasz előterjesztésének ideje:

A panasz előterjesztésének módja:

A panasz részletes leírása:

A panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

Az Alapítvány nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma:

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:

.....

aláírás

A panaszt tevő aláírása (telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével):

.....

aláírás

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje:

### 3. melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasz bejelentésének időpontja:		Panaszt tevő neve:
Panasz típusa (írásbeli vagy szóbeli)		
Szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma		
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panaszt tevő tájékoztatásának időpontja:

.....  
intézményvezető  
aláírása  
P.H.

