



IRMÁK

IRMÁK Nonprofit Kft.

Panaszkezelési kézikönyv

2024.10.01.

Jóváhagyta:

IRMÁK
Közhasznú Nonprofit Kft. ①
Székhely: 2730 Albertirsa, Dózsa Gy. u. 26.
Levelezési cím: 2730 Albertirsa, Dózsa Gy. u. 26.
Cégjegyzékszám: 13-09-129053
Adószám: 20721983-2-13

Szebenszki Bence

Cégvezető

1. Általános rendelkezések

- a. A Panaszkezelési kézikönyv célja, hogy a Társaság szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszok, közérdekű bejelentések kivizsgálása és értékelése egységes szabályozás alapján történjen.
- b. A panaszkezelés során a panaszokat, közérdekű bejelentéseket és panaszosokat ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint, bárminemű megkülönböztetés nélkül kell kezelni.
- c. A felmerült észrevételek fontos visszajelzéseket, ismereteket közvetítenek a Társaság számára, ezért az így szerzett tapasztalatokat a működés minőségének javítására használja.
- d. A Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során bekért adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezelje. A Társaság a panaszkezelés során birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja át, a bekért adatok kizárólag az adott panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos nyilvántartás célját szolgálják.
- e. A panaszkezelési kézikönyv hatálya az IRMÁK Nonprofit Kft hez beérkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek panasznak, vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek jelez kézikönyv szerint.
- f. A panaszkezelési kézikönyv személyi hatálya az IRMÁK Nonprofit Kft. teljes foglalkoztatotti állományára, az összes intézményében jogviszonnyal rendelkező ellátottaira, valamint a panaszosra terjed ki.

2. Panaszkezelési kézikönyv hatálya alá tartozó intézmények

- IRMÁK Nonprofit Kft. Albertirsai Idősek Otthona és Intézményei
- IRMÁK Nonprofit Kft. Kraxner Alajos Idősek Otthona és Intézményei (Csobánka)
- IRMÁK Nonprofit Kft. Idősek Otthona és Intézményei (Piliscsaba)
- IRMÁK Nonprofit Kft. Támogatott lakhatás
- IRMÁK Nonprofit Kft. Albertirsai Szociális Szolgáltató és Támogatott lakhatás
- IRMÁK Nonprofit Kft. Esztergomi Szociális Szolgáltató és Támogatott lakhatás

3. Panaszkezelési eljárás menete

a. A panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának módja

A panaszok, közérdekű bejelentések fogadására az alábbi lehetőség áll rendelkezésre:

- Szóbeli panasz, közérdekű bejelentés:
A panaszos szóbeli panaszt kizárólag előre egyeztetett időpontban, személyesen tehet a műszakvezető ápolónál, vezetőápolónál vagy az intézményvezetőnél.
- írásbeli panasz, közérdekű bejelentés
A panaszos írásbeli panaszt, közérdekű bejelentést írásos formában az alábbi elérhetőségeken tehet:

személyesen: 2730 Albertirsa Dózsa György u. 26.

postai úton: 2730 Albertirsa Dózsa György u. 26.

elektronikusan e-mail elérhetőségen az alábbi e-mail címek egyikén:

panaszcsobanka@irmak.hu

panaszesztergom@irmak.hu

panaszpiliscsaba@irmak.hu

panaszalbertirsatl@irmak.hu

panaszalbertirsaidos@irmak.hu

b. A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása

A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

- szóbeli panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása

Az elhangzott szóbeli panaszról minden esetben jegyzőkönyvet kell készíteni, melyet a jegyzőkönyv készítője, valamint a panaszos is ellenjegyez, majd azt azonnali hatállyal továbbítani kell az intézményvezető felé. Az intézményvezető a beérkező panaszról azonnal értesíti a Fenntartó képviselőjét (Szakmai Igazgató, Operatív Igazgató, Gazdasági Igazgató, Cégvezetők). A panasz kivizsgálása 15 munkanapon belül történik meg, melynek eredményét az intézményvezető írásban közli a panaszossal. Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a kivizsgálási határidőt az összes adat rendelkezésre állásának időpontjától számítjuk.

- **Írásbeli panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása**

Az írásban beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést a beérkezést követően az ügyintéző azonnal továbbítja az intézményvezető felé. Az intézményvezető a beérkező panaszról azonnal értesíti a Fenntartó képviselőjét (Szakmai Igazgató, Operatív Igazgató, Gazdasági Igazgató, Cégvezetők). A panasz kivizsgálása 15 munkanapon belül történik meg, melynek eredményét az intézményvezető írásban közli a panaszossal. Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a kivizsgálási határidőt az összes adat rendelkezésre állásának időpontjától számítjuk.

- **A panasz, közérdekű bejelentés elbírálása**

A panaszkezelési eljárás a panaszra, a közérdekű bejelentésre írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul.

A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni, s a panaszra, a közérdekű bejelentésre adott, indoklással ellátott választ a bejelentés felvételét követő 15 napon belül kell kiküldeni.

- **A panasz, közérdekű bejelentés felülvizsgálata**

Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított **8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat** jogorvoslattal. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra, közérdekű bejelentésre adott válasza való hivatkozással írásban lehet benyújtani. A benyújtott kérelemben foglaltakról az IRMÁK Nonprofit Kft. cégvezetője dönt, és arról a felülvizsgálati kérelem beérkezését követő 5 munkanapon belül írásban értesíti a panaszost. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag cégvezetői ellenjegyzéssel ellátva érvényes.