Magyarországi Zsidó Szociális Segély Alapítvány

Holokauszt Túlélőket Támogató Program
Panaszkezelési szabályzat

Mi számít panasznak?

Minden olyan bejelentés, mely a Program szabályaitól, az Alapítvány és a Program szolgáltatásainak igénybe vevője (a továbbiakban: kliens) közötti megállapodástól eltérő teljesítésre, a nyújtott szolgáltatás nem megfelelő minőségére, a nem pontos tájékoztatásra vonatkozik.

Ki nyújthat be panaszt?

Panaszt nyújthat be

- elsődlegesen a kliens, vagy a kliens meghatalmazottja/gondnoka
- a kliens hozzátartozója
- ha a kliensnek egyáltalán nincs hozzátartozója, sem meghatalmazottja, az a személy, aki közvetlen kapcsolatban van a klienssel, egyedi elbírálás alapján

Amennyiben nem a kliens nyújtja be a panaszt, mindenképpen fel kell venni a kapcsolatot a klienssel a panasz elbírálása érdekében.

Hogyan lehet panaszt benyújtani?

Panaszt szóban (telefonon/személyesen), postai úton, illetve emailen keresztül (elsősorban a mazsa@mazs.hu központi email címre) lehet benyújtani.

Szóbeli panasz esetén rövid írásos feljegyzést kell készítenie annak a munkatársnak, akihez beérkezett a panasz, melyben fel kell tüntetni a panaszra adott választ és a válaszadás időpontját.

A panasz elbírálásának, megválaszolásának menete

A panasszal érintett szervezeti egység vezetője, munkatársa rendelkezik a panasz kivizsgálásáról és a válaszadásról, a beérkezéstől számított legfeljebb 15 napon belül. A panaszra adott válasz mindig írásban történik. A választ követően, ugyanazon kérdés panaszként nem nyújtható be.

2022.06.14.

Utolsó módosítás dátuma: 2026.10.21.