



AMIGOS A GYEREKEKÉRT ALAPÍTVÁNY

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

KELT: 2023. JANUÁR 10.

ÉRVÉNYBEN: 2023. JANUÁR 1. NAPJÁTÓL

NYILVÁNTARTÁSI SZÁM: AMG2023/Sz/0001

ÉRVÉNYBE LÉPTETTE:

a kuratórium elnöke

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI/PANASZTÉTELI CSATORNÁK

- a) szóban személyesen, időpont egyeztetést követően az Alapítvány irodájában (1066 Budapest, Nyugati tér 1., Skála Metró Irodaház 6.em. Appy Centrum);
- b) írásban elektronikus levélben: irjnekunk@amigosagyerekekert.hu;
- c) írásban postai úton (1066 Budapest, Nyugati tér 1., Skála Metró Irodaház 6.em. Appy Centrum)

Ügyfelfogadás rendje

Személyes ügyfelfogadásra kizárólag az Alapítvány munkatársaival előre leegyeztetett időpontban van lehetőség.

II. A PANASZBEJELENTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK

- a) Panasz rövid leírása;
- b) Bejelentő neve;
- c) A visszajelzéshez szükséges adatok (e-mail cím, postacím).

III. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK FOLYAMATA

a) A panasz regisztrációja

Az ügyintéző a beérkezett panaszt azonnal regisztrálja. Szóbeli panasz esetében a panaszról és a bejelentő azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolatát a bejelentőnek átadja.

A jegyzőkönyv tartalmi elemei:

1. bejelentő neve
2. bejelentő lakcíme, levelezési címe
3. panasz részletes leírása
4. az esetlegesen bemutatott iratok és egyéb dokumentumok jegyzéke
5. a panaszt felvevő személy és a bejelentő aláírása
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

b) A panasz kivizsgálásának folyamata

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

c) Panasszal kapcsolatos visszajelzés módja és ideje

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot az Alapítvány a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a bejelentő részére

- szóbeli panasz esetén a bejelentő által megadott elérhetőségre (e-mail cím, postacím),
- e-mailben érkezett panasz esetén a bejelentő e-mail címére,
- postai úton érkezett panasz esetében a bejelentő postacímére.

IV. ÜGYFÉL JOGAI

a) A bejelentőnek (ügyfél) joga van az őt érintő iratokba betekinteni.

b) A bejelentőnek (ügyfél) joga van tájékoztatást kapni

- panaszkezelés rendjéről,

- a panasz elbírálásáról,

- a panasz elbírálásának folyamatáról,

- a döntést megalapozó indokokról és körülményekről.

V. INFORMÁCIÓNYÚJTÁS RENDJE ÉS MÓDOZATAI

Az Alapítványtól tájékoztatás kérése az alábbi módokon lehetséges:

a) szóban személyesen, időpont egyeztetést követően az Alapítvány irodájában (1066 Budapest, Nyugati tér 1., Skála Metró Irodaház 6.em. Appy Centrum);

b) írásban elektronikus levélben: irjnekunk@amigosagyerekekert.hu;

c) írásban postai úton (1066 Budapest, Nyugati tér 1., Skála Metró Irodaház 6.em. Appy Centrum).

VI. ADATKEZELÉS

Az Alapítvány a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a bejelentőtől:

- név, lakcím, levelezési cím, e-mail cím, telefonszám, a panasz leírása és oka, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Alapítvány a panaszkezelés során a panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.), valamint az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

VII. JOGORVOSLAT

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panaszkezelési szabályzatban foglalt kivizsgálási határidő eredménytelen eltelte esetén a bejelentő az Alapítvány kuratóriumának elnökéhez fordulhat, a sari@amigosagyerekekert.hu e-mail címen keresztül.

VIII. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alapítvány nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.