

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az Alapítvány partnerei a szervezet tevékenységeit érintően információkat kérhetnek, valamint javaslatokat, észrevételeket, panaszt nyújthatnak be.

Az információnyújtás rendje, módzatai:

- e-mail-en: vigh.monika@messzehangzo.hu
- telefonon: 20/9657-802
- levélben: 1013 Budapest, Hunyadi János út 13.
- személyesen: 1013 Budapest, Hunyadi János út 13. (Előre, a program@messzehangzo.org e-mail címen egyeztetett időpontban.)

Az ügyfelek jogai:

A panasztevőnek, információkérőnek joga van az alapítvány székhelyén az őt érintő iratokba betekinteni, a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni és kérni adatainak bizalmas kezelését.

A panasztételi csatornák meghatározása:

A panaszokat közvetlenül az Alapítvány vezetőjének részére címezve, írásban (e-mailen vagy postai levélben) kérjük benyújtani, a fenti elérhetőségek valamelyikén, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezését követően (vagy azután, hogy ez a panasztevő/információkérő tudomására jutott), maximum két héten belül.

A panasz regisztrációjának módja:

A beérkezett panaszokról az Alapítvány panaszkezelési nyilvántartást vezet, a panaszokról és azok kezeléséről évente panaszkezelési beszámolót készít.

A panasz kivizsgálásának folyamata:

Az Alapítvány vezetője döntést hoz a beérkezett panasz jogosságáról, elfogadásáról kivizsgálásáról, valamint kijelöli a panasz elhárításáért felelős személyt és a végrehajtás határidejét. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány Kuratóriumát és/vagy Felügyelő Bizottságát is.

A panasz beérkezése, kezelése, kivizsgálása során felmerülő feljegyzéseket az Alapítvány a panaszkezelési eljárás lezárását követően irodájában őrzi meg.

Az Alapítvány a panaszkezelési eljárásról, az esetlegesen felmerülő helyesbítő tevékenységről (várt eredmény és bevezetés határideje) a bejelentőt tájékoztatja, valamint fentieket a panaszkezelési nyilvántartásba is bevezeti.

A panasz visszajelzés módja, ideje:

Az alapítvány a panasz regisztrálását követően a lehető legrövidebb időn belül, de maximum 15 napon belül írásban tájékoztatja a bejelentőt az álláspontjáról, vagy arról, hogy a panasz kivizsgálása ennél várhatóan több időt vesz igénybe. Ebben az esetben az Alapítvány a panasz kivizsgálása után ismételt, írásbeli tájékoztatást küld a panasztevőnek.