

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk információ kérésre, illetve panaszaik, észrevételeik, javaslataik benyújtására.

Információnyújtás rendje, módozatai

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

Email cím: info@igazgyongyalapitvany.hu

Telefonszám: +36 30 299-6143

Székhely: 4100 Berettyóújfalu Tardi út 19.

Elérhetőség, postázási cím: 4100 Berettyóújfalu, Sinka utca 7.

Személyes ügyfélfogadás ideje

Előzetes telefonos egyeztetés alapján minden héten, hétfőtől péntekig, naponta 9-11-ig.

Panaszkezelés szabályai

Az ügyfelek jogai

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

Panasztételi csatornák

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Igazgyöngy Alapítvány adminisztratív vezetőjének, Karancsi Anitának kell írásban benyújtani a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított 2 munkanapon belül, a fenti elérhetőségek valamelyikén.

A panaszok regisztrációjának módja

A beérkezett panaszokat Karancsi Anita panaszkezelési nyilvántartásban azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum 15 napon belül tájékoztatja álláspontjáról a panaszost.

A panaszokról és azok kezeléséről szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót készít.

A panaszok kivizsgálásának folyamata

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány szakmai vezetője L. Ritók Nóra dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány Kuratóriumát is.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell. Az Igazgyöngy Alapítvány székhelyén az irodában. Az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót illetve mindezt rögzíteni kell a panaszkezelési nyilvántartásban.

Panasz visszajelzés módja, ideje

A panasz regisztrációját követő lehető legrövidebb időn, de maximum tizenöt napon belül a panaszost írásban tájékoztatjuk a szervezet álláspontjáról. Amennyiben a panasz kivizsgálása ennél több időt vesz igénybe, a panaszost 15 napon belül erről is írásban tájékoztatni kell, majd a kivizsgálást követően új tájékoztatást kell küldeni írásban a panaszosnak.