



Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Figyelemmel többek között a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglaltakra, partnereink számára lehetőséget biztosítunk információ kérésre, illetve panaszaik, észrevételeik, javaslataik benyújtására.

Információnyújtás rendje:

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon:

e-mailen keresztül: adomanyshop@hintalovon.hu

postai úton: 1027 Budapest, Jurányi u. 1.

Panaszkezelés szabályai:

Panaszbejelentést írásos formában áll módunkban fogadni postacímünkre vagy e-mail címünkre küldött levélben a mellékletben található formanyomtatvány kitöltésével.

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Alapítvány részére szükséges írásban benyújtani (postán vagy e-mailben), a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított 2 munkanapon belül. Az Alapítvány a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum 15 munkanapon belül tájékoztatja álláspontjáról a panasztevőt. A panasz jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a panasz elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány kuratóriumának elnöke dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként szükséges bevonni az Alapítvány Kuratóriumát.

A panasz lezárását követően valamennyi, az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni szükséges az Alapítvány mindenkor irodájában. Az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről a panasztevőt tájékoztatni, illetve mindezeket rögzíteni szükséges a panaszkezelési nyilvántartásban.

A beérkezett panaszok Alapítványunk panaszkezelési nyilvántartásában rögzítésre kerül. A hozzánk beérkező panaszokról, ill. annak kezeléséről évente panaszkezelési beszámolót készítünk. A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni, továbbá kérni adatainak bizalmasan történő kezelését.

További adatkezelést érintő információk a Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány [Adatvédelmi tájékoztatójában](#) olvashatóak.