

## **PIROS ORR BOHÓCDOKTOROK ALAPÍTVÁNY PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

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

### Információnyújtás rendje, módozatai

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

E-mail cím: bohocdoktorok@pirosorr.hu

Telefonszám: +36 1/302-4452

Postacím: 1245 Budapest, Pf. 1006.

Székhely: 1089, Budapest, Üllői út 102. 1. em.

### Személyes ügyfélfogadás ideje:

Hétköznapokon előre egyeztetett időpontban.

### 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:

Tevékenységünkkel kapcsolatos panaszokat csak írásban fogadunk el. Panaszát a fent megjelölt elérhetőségek bármelyikén eljuttathatja hozzánk.

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Alapítvány ügyvezető igazgatója részére címezve kell benyújtani, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, ill. annak tudomásra jutását követően maximum két héten belül.

### A panaszok regisztrációjának módja:

A beérkezett panaszokat szervezetünk panaszkezelési nyilvántartásban regisztrálja. A panaszokról és azok kezeléséről szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót készít.

### A panaszok kivizsgálásának folyamata:

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításaért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány ügyvezető igazgatója dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány Kuratóriumát vagy Felügyelő Bizottságát.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell. 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.