



VILÁGSZÉP

ALAPÍTVÁNY GYERMEKVÉDELMI
GONDOSKODÁSBAN ÉLŐ
GYEREKEKÉRT

Panaszkezelési szabályzat

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk tevékenységünkkel kapcsolatos információ kérésre, illetve panaszok, észrevételek és javaslatok benyújtására az alábbi csatornákon keresztül:

E-mail cím: alapitvany@vilagszegalapitvany.hu

Telefonszám: +36 70 678 3939

Cím: 1021 Budapest, Hűvösvölgyi út 18.

Panaszkezelés folyamata

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

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

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

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

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

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.

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.