



Együtt az Autistákért 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: info@egyuttazautistakert.hu

Cím: 1027 Budapest, Margit körút 12.

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, postán vagy e-mailben, fogadunk el. Panaszát a fent megjelölt elérhetőségek bármelyikén eljuttathatja hozzánk.

A panaszokat, reklamációkat az Alapítvány részére címezve kell benyújtani, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, illetve 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 elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány elnöke dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány Kuratóriumát és/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.