

Leukémiás Gyermekekért Alapítvány **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Partnereink, támogatóink számára lehetőséget biztosítunk információkérésre, illetve panaszaik, észrevételeik, javaslataik benyújtására.

Információnyújtás rendje, módozatai

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

E-mail cím: heteyne@med.unideb.hu

Telefonszám: 06 30 249 2873

Faxszám:

Cím: 4032 Debrecen, Nagyerdei Körút 98.

Személyes ügyfélfogadás ideje:

hétfő-csütörtök: 9:00-14:00

péntek: 9:00-11:00

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 elnöke 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:



Leukémiás Gyermekekért

Alapítvány

Tudjuk, mi kell egy mosolyhoz.

LEUKÉMIÁS GYERMEKEKÉRT ALAPÍTVÁNY

Címünk: 4032 Debrecen, Nagyerdei Krt. 98.

Adószám: 19123958-1-09

Adhat vonal: 13600/45

Számlaszám: 10200304-41413746-00000000

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.

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.