

PAPÍRSÁRKÁNY GYERMEKALAPÍTVÁNY PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Papírsárkány Gyermekalapítvány a szervezetről magáról, önálló weboldalán (<http://papirsarkanyalapitvany.hu>) keresztül nyújt információt kampányaival, programjaival, pénzügyi felhasználásával kapcsolatban, és biztosítja a nyilvánosságot. Partnereink és támogatóink számára lehetőséget biztosítunk információ kérésre, illetve panaszaik, észrevételeik, javaslatiuk benyújtására.

Információnyújtás rendje, módozatai

Tevékenységünkkel, programjainkkal, szolgáltatásainkkal kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

Az e-mail üzenetet igyekszünk megválaszolni 8 munkanapon belül. Központi email cím: info@papirsarkanyalapitvany.hu

Telefonos információszolgálat hétfőtől – csütörtökig 9.00 - 16.30 óráig, pénteken 9.00 - 15.00 óráig érhető el a 0630/448-2408-as telefonszámon

Levél üzenetek megválaszolása, amennyiben az Alapítványunk tevékenységeivel, vagy programjaival kapcsolatos, 15 munkanapon belül történik. Időszaki szünetekről e-mailen adunk felvilágosítást. Levelezési címünk: 1066 Budapest, Nyugati tér 1. VI. em.

Személyes ügyfélfogadás ideje:

Az Ügyfélfogadás rendjének változásairól jelen dokumentumban adunk tájékoztatást.

Előzetes egyeztetés alapján van lehetőség személyes konzultációra tevékenységeinkkel, programjainkkal, szolgáltatásainkkal kapcsolatban.
Személyes ügyfélfogadás: Hétfő és Csütörtök 10:00 – 16:00 óráig

Az ügyfelek jogai

Mindenki számára biztosítjuk, hogy megismerje szervezetünk adománygyűjtési akcióinak célját, idejét, módját, az összegyűlt adományok felhasználását.

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

A panasz kivizsgálás folyamatának leírása

Panasz felvétele, nyilvántartása:

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

A panaszok kivizsgálásának folyamata:

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításaért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány elnöke dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe bevonható az Alapítvány Kuratóriuma.

A panasz beérkezését követően az info@papirsarkanyalapitvany.hu postafiókot kezelő Alapítványi munkatárs a panasszal érintett szakterület munkatársaihoz eljuttatja a beadványt/e-mailt az Alapítvány általános belső kommunikációs csatornáján keresztül (e-mail).

Valamennyi panasz ügyintézési folyamatába be kell vonni a területért felelős munkatársakat, az általános panaszokkal vagy egy adott területhez nem köthető panaszok esetében az Alapítvány elnökét is, aki ilyen esetekben figyelemmel kíséri a panaszra történő válaszadást. Amennyiben valamely panaszbeadvány vonatkozásában kétség merül fel arra vonatkozóan, hogy panasznak minősül-e, akkor ennek megítéléséhez az elnököt kell bevonni. Vitás kérdésekben a döntésbe be kell vonni az Alapítvány kuratóriumát.

A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alapítvány nem számít fel. A kivizsgálás az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, az Alapítvány gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról. A panaszkezelés és ügyintézés nyelve a magyar.

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 belül, de maximum tizenöt munkanapon belül a panaszost írásban tájékoztatjuk a szervezet álláspontjáról.

Amennyiben a panasz kivizsgálása ennél több időt vesz igénybe, a panaszost 15 munkanapon belül erről is írásban tájékoztatni kell, majd a kivizsgálást követően, új tájékoztatást kell küldeni írásban a panaszosnak.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az Alapítvány különös figyelmet fordít az általános adatvédelmi előírások betartására. A panaszos által szolgáltatott adatok kezelésének célja - beleértve a személyes adatokat is - kizárólag a panaszügy regisztrálása és kivizsgálása, a panaszossal való kapcsolattartás. A panasz benyújtása során kért adatok köre: név, email-cím. Amennyiben a panaszos által eredetileg megadott adatok nem teszik lehetővé a panasz kivizsgálását, az Alapítvány további adatokat kérhet.

Az adatkezelés jogalapja a panaszos hozzájárulása, amelyet a panasz benyújtásával és az adatok elküldésével tesz meg.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat és annak módosításait az Alapítvány Kuratóriuma adja ki.

Budapest, 2026. 08.05.