

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

KÓRHÁZSULI ALAPÍTVÁNY

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI/PANASZTÉTELI CSATORNÁK

- a) **szóban személyesen**, időpont egyeztetést követően az Alapítvány irodájában (1053 Budapest, Reáltanoda utca 7.);
- b) **írásban** elektronikus levélben: info@korhazsuli.com;
- c) **írásban** postai úton (2220 Vecsés, Széchenyi út 32/c)

Ügyfélfogadás rendje: Személyes ügyfélfogadásra kizárólag az Alapítvány munkatársaival előre leegyeztetett időpontban van lehetőség.

II. A PANASZBEJELENTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK

- a) Panasz rövid leírása;
- b) Bejelentő neve;
- c) A visszajelzéshez szükséges adatok (e-mail cím, postacím).

III. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK FOLYAMATA

- a) A panasz regisztrációja
Az ügyintéző a beérkezett panaszt azonnal regisztrálja.

Szóbeli **panasz** esetében a panaszról és a bejelentő azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző **jegyzőkönyvet vesz fel**, és annak másolatát a bejelentőnek átadja.

A jegyzőkönyv tartalmi elemei:

1. bejelentő neve
2. bejelentő lakcíme, levelezési címe
3. panasz részletes leírása
4. az esetlegesen bemutatott iratok és egyéb dokumentumok jegyzéke
5. a panaszt felvevő személy és a bejelentő aláírása
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

- b) A panasz kivizsgálásának folyamata
A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- c) Panasszal kapcsolatos visszajelzés módja és ideje
A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot az Alapítvány a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a bejelentő részére
 - szóbeli panasz esetén a bejelentő által megadott elérhetőségre (e-mail cím, postacím),
 - e-mailben érkezett panasz esetén a bejelentő e-mail címére,
 - postai úton érkezett panasz esetében a bejelentő postacímére.

IV. ÜGYFÉL JOGAI

- a) A bejelentőnek (ügyfél) joga van az őt érintő iratokba betekinteni.
- b) A bejelentőnek (ügyfél) joga van tájékoztatást kapni
 - panaszkezelés rendjéről,
 - a panasz elbírálásáról,
 - a panasz elbírálásának folyamatáról,

- a döntést megalapozó indokokról és körülményekről.

V. INFORMÁCIÓNYÚJTÁS RENDJE ÉS MÓDOZATAI

Az Alapítványtól tájékoztatás kérése az alábbi módokon lehetséges:

- a) **szóban személyesen**, időpont egyeztetést követően az Alapítvány irodájában (1053 Budapest, Reáltanoda utca 7.);
- b) **írásban** elektronikus levélben: info@korhazsuli.com;
- c) **írásban** postai úton (2220 Vecsés, Széchenyi út 32/c).

VI. ADATKEZELÉS

Az Alapítvány a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a bejelentőtől:

- o neve
- o lakcíme, levelezési címe, e-mail címe
- o telefonszáma
- o panasz leírása, oka
- o a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Alapítvány a panaszkezelés során a panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.), valamint az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

VII. JOGORVOSLAT

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panaszkezelési szabályzatban foglalt kivizsgálási határidő eredménytelen eltelte esetén a bejelentő az Alapítvány kuratóriumának elnökéhez fordulhat, a moni.almassy@korhazsuli.com e-mail címen keresztül.

VIII. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alapítvány nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- o a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- o a panasz benyújtásának időpontját
- o a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- o az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- o a panasz megválaszolásának időpontját

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

Hatályos: 2020. január 20.