

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## KÓRHÁZSULI ALAPÍTVÁNY

### I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI/PANASZTÉTELI CSATORNÁK

- a) **szóban személyesen**, időpont egyeztetést követően az Alapítvány irodájában (1145 Budapest, Mexikói út ). (bejárat a Korong utca felől);
- b) **írásban** elektronikus levélben: info@korhazsuli.hu;
- 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 (1145 Budapest, Mexikói út 60.);
- b) **írásban** elektronikus levélben: info@korhazsuli.hu;
- c) **írásban** postai úton (2220 Vecsés, Széchenyi út 32/c).

## VI. ADATKEZELÉS

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

- neve
- lakcíme, levelezési címe, e-mail címe
- telefonszáma
- panasz leírása, oka
- 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:

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

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

Hatályos: 2020.01.20.