

## **Bátor Tábor 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: [batortabor@batortabor.hu](mailto:batortabor@batortabor.hu)

Telefonszám: +36 1 302 8808

Cím: 1135 Budapest, Reitter F. u 46-48.

### 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:

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Alapítvány ügyvezető igazgatója részére címezve, írásban kell benyújtani, a fenti elérhetőségek valamelyikén, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, ill. 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 ügyvezető igazgatója 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.