Panaszkezelési szabályzat

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslataik benyújtására.

Hivatalos iratainkba való betekintés lehetősége mindenki számára adott. Iratainkba való betekintésre budapesti központi irodánkban, munkaidőben, előzetes bejelentkezés alapján van lehetőség.

Kapcsolatfelvétel postai úton:
1214 Budapest, Kossuth Lajos u. 152.

Kapcsolatfelvétel telefonon:
+36/1-217-0404

Kapcsolatfelvétel elektronikus úton:
rakellen@rakellen.hu

Az iroda nyitvatartási rendje:
hétfő-csütörtök: 10:00-16:00
péntek: 10:00-12:00

Panasztevő jogai:

- joga van arra, hogy panaszt tegyen a fenti csatornákon (írásban a fenti postai és elektronikus levélcímen, illetve telefonon),
- joga van arra, hogy névtelen maradjon a folyamat során,
- joga van ahhoz, hogy a lenti folyamat alapján meghatározott időn belül panasza kivizsgálásra kerüljön, és panaszára választ kapjon

A panaszkezelés menete:

A postai úton érkezett panaszok beérkezéskor iktatásra kerülnek, az elektronikus levelek beérkezési dátuma az e-mail fejlécében rögzített dátum. A panasz a beérkezést követően az irodavezetőhöz kerül, aki szükség esetén a panasz kezelésébe bevonja az Alapítvány kuratóriumának elnökét. A panasz kivizsgálása legkésőbb a beérkezést követő munkanapon megkezdődik. A kivizsgálás eredményéről, a panasz kezelésének módjáról a panaszt benyújtó a kivizsgálás befejeztével tájékoztatást kap a panasztételi csatornán (postai úton vagy elektronikus levélben). Ennek időtartama 5 munkanap (ettől eltérő esetben a panaszt benyújtó értesítést kap az eljárás időtartamának meghosszabbításáról, illetve annak okáról). A panasztétel lezárását követően valamennyi kapcsolódó feljegyzés, adat tárolásra kerül az Alapítvány irodájában. Amennyiben helyesbítő tevékenység kerül indításra, annak eredményéről, illetve a bevezetés határidejéről a panasztevő tájékoztatást kap.