

Órzők Alapítvány – Panaszkezelési szabályzat

Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: **Órzők Közhasznú Alapítvány a Tűzoltó utcai Daganatos és Leukémiás Gyermekekért**

A szolgáltató székhelye: 1094 Budapest, Tűzoltó utca 7-9.

Adószáma: 19017808-1-43

Telefonszáma: +36 20 663-2275

Számlaszám: OTP 11709002-20065829

Nyilvántartási száma: 01-01-0000041 (Fővárosi Törvényszék)

Az Órzők Alapítvány támogatói, adományozói számára lehetőséget biztosít az információkérésre, az Alapítvány hivatalos dokumentumainak megtekintésére, illetve panaszai, észrevételeik, javaslatiák benyújtására.

Információnyújtás rendje, módozatai:

Az Órzők Alapítvány tevékenységeivel, a beérkezett adományok felhasználásával, hivatalos dokumentumainak megtekintésével kapcsolatosan információ kérhető az alábbi e-mail címen keresztül: orzok@orzokalapitvany.org.

Az Ügyfelek jogai:

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba, okiratokba, dokumentumokba betekintést kérni, továbbá joga van panaszának elbírálásáról tájékoztatást kapni. Mindemellett az Ügyfeleknek joga van ahhoz, hogy kérjék, hogy az Alapítványt, hogy adataikat bizalmas kezelje.

Panaszkezelés:

Az esetleges panaszokat, reklamációkat az Alapítvány munkásságával, adatkezelésével kapcsolatos reklamációkat közvetlenül az Alapítvány kuratóriumának elnöke észére címezve, írásban szükséges benyújtani az **Órzők Közhasznú Alapítvány a Tűzoltó utcai Daganatos és Leukémiás Gyermekekért** (székhelye: 1094 Budapest, Tűzoltó utca 7-9.; nyilvántartási száma: 01-01-0000041 a Fővárosi Törvényszék nyilvántartásában; adószáma: 19017808-1-43; rövidített néven a továbbiakban: Órzők Alapítvány), mint a Tűzoltó utcai Gyermekklinika hivatalos adománygyűjtő szervezete részére, a panasz, reklamáció alapjául szolgáló ok keletkezése, illetve annak tudomásra jutását követően maximum egy hónapon belül.

A beérkezett panaszokat, reklamációkat az Órzők Alapítvány a Panaszkezelési Nyilvántartásban regisztrálja, majd azokat és azok kezelésének ismertetését az éves Panaszkezelési Beszámoló keretien belül közzéteszi.

A panaszok, reklamációk jogosságáról, elfogadásáról, valamint azoknak kivizsgálási módozatáról, továbbá a panasz, reklamáció kivizsgálásáért, megoldásáért felelős személy kijelöléséről, és a panaszkezelés határidejéről az Alapítvány kuratóriumának elnöke dönt.

Eljárási szabályok:

Az Órzők Alapítvány indokolatlan a panasz, reklamáció beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a panasz, reklamáció összetettségét és a panaszkezelési kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható.

A határidő meghosszabbításáról az Órzők Alapítvány a késedelem okainak megjelölésével a panaszkezelési kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatás elektronikus úton kerül megadásra, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha az Órzők Alapítvány nem tesz intézkedéseket az érintett panaszkezelés nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.