

CIVIL IRÁNYTÚ ALAPÍTVÁNY ÜGYFÉL- ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiak benyújtására.

Információnyújtás és panaszbejelentést az alábbi elérhetőségeken:

E-mail: info@civiliranytu.hu

Írásban is megteheti észrevételeit, javaslatait:

Cím: 2100 Gödöllő Alma u. 57.

Telefonszám: 30/359-22-73

Személyes ügyélfogadás ideje:

Ügyfeleinket előzetes telefonos időpont egyeztetés után tudjuk fogadni.

Időpont egyeztetés munkanapokon 9-15 óráig telefonon.

A panaszkezelés szabályai :

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül munkatársunk részére kell írásban benyújtani (postán vagy e-mailben), **a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított egy héten belül.**

Munkatársunk a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, belül de maximum 3 nap múlva, tájékoztatja a panaszost a kivizsgálás menetéről.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről a kuratórium elnöke dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni Kuratóriumot.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell az Alapítvány irodájában. A reklamáció elbírálásáról, az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót.

Ügyfelek jogai:

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni, joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

Gödöllő 2016. október 15.