

## **Bagázs Közhasznú Egyesület Panaszkezelési Szabályzat**

Partnereink, támogatóink számára lehetőséget biztosítunk információ kérésére, illetve panaszaik, észrevételeik, javaslataik benyújtására.

### **Információnyújtás rendje, módozatai**

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

E-mail: [info@bagazs.org](mailto:info@bagazs.org)

Telefonszám: +36 70 395 5901

Postacím: 1137 Budapest, Szent István park 10.

### **Panaszkezelés**

Tevékenységünkkel kapcsolatos panaszt csak írásban fogadunk (postán vagy e-mailben a fent megadott címekre), lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, ill. annak tudomásra jutását követően maximum két héten belül.

A beérkezett panaszokat szervezetünk panaszkezelési nyilvántartásban regisztrálja. A panaszokról és azok kezeléséről szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót is készít.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Egyesület elnöke dönt.

Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Egyesület Elnökségét vagy Felügyelő Bizottságát.

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

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.

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