

# Panaszkezelési szabályzat

## Nyugi Alapítvány

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslataik benyújtására.

Hivatalos iratainkba való betekintés lehetősége mindenki számára adott (kivéve a személyes adatokat tartalmazó vagy más okból nem nyilvános iratokat). Iratainkba való betekintésre budapesti központi irodánkban, munkaidőben, előzetes bejelentkezés alapján van lehetőség.

### **Kapcsolatfelvétel postai úton:**

Nyugi Alapítvány

1095 Budapest, Mester u.21. III/29.

**Kapcsolatfelvétel telefonon:** +36202490391

**Kapcsolatfelvétel elektronikus úton:** [info@sulinyugi.hu](mailto:info@sulinyugi.hu)

**Az iroda nyitvatartási rendje:** Előzetes telefonos egyeztetés után.

### **Panasztevő jogai:**

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

### **A panaszkezelés menete:**

A postai úton érkezett panaszok kézhezvételtől feldolgozásra 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 kézhezvételt követő munkanapon megkezdődik. A kivizsgálás eredményéről, a panasz kezelésének módjáról a panaszt benyújtó 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.