

NIOK ALAPÍTVÁNY ÜGYFÉL- ÉS PANASZKEZELÉSI SEGÉDLET/SZABÁLYZAT

A NIOK Alapítvány internetes honlapján (<https://niok.hu>) a panasz előterjesztésére szolgáló elérhetőségeket feltünteti (NIOK Alapítvány levelezési címe, és a kapcsolat@niok.hu e-mail cím), és ugyanitt közvetlenül elérhetővé teszi a panaszkezelési szabályzatát.

A panasz bejelentésének módja:

Írásban/írásbeli panasz

b) postai úton (1122 Budapest, Maros utca 23. Mfszt. 1.),

c) elektronikus levélben (kapcsolat@niok.hu)

A panaszos ügyfeleknek joguk van panaszukkal az Alapítványt a fent megjelölt csatornákon írásban megkeresni, és panasz beadványukra 15 munkanapon belül írásbeli választ kapni.

A panasz kivizsgálás folyamatának leírása

A panasz felvétele, nyilvántartása

A panasz beérkezését követően a kapcsolat@niok.hu postafiókot kezelő Alapítványi munkatárs a panasszal érintett szakterület munkatársaihoz eljuttatja a beadványt/e-mailt az Alapítvány általános belső kommunikációs csatornáján keresztül (e-mail).

Valamennyi panasz ügyintézési folyamatába be kell vonni a területért felelős munkatársakat, az általános panaszokkal vagy egy adott területhez nem köthető panaszok esetében az Alapítvány igazgatóját is, aki ilyen esetekben figyelemmel kíséri a panaszra történő válaszadást.

Amennyiben valamely panaszbeadvány vonatkozásában kétség merül fel arra vonatkozóan, hogy panasznak minősül-e, akkor ennek megítéléséhez az igazgatót kell bevonni.

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alapítvány nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, az Alapítvány gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról. A panaszkezelés és ügyintézés nyelve a magyar.

A panaszra történő visszajelzés módja, határideje

A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – az Alapítvány a lehető leghamarabb orvosolja, ugyanakkor a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított rendszerben bírálja el és válaszolja meg.

Amennyiben a 15 munkanapos válaszadási határidőn belül nem adható válasz, az Alapítvány a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a panaszost, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Az Alapítvány a panasz kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

Panaszkezeléssel kapcsolatos válasz illetve döntés közlésének módja

A panaszosnak a választ oly módon kell elküldeni, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt az Alapítvány kinek a részére és milyen értesítési címre küldte el, emellett amely kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az Alapítvány a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető módon, és egyértelmű indokolással ellátva, kizárólag írásban foglalva juttatja el panaszos részére. Válaszában az Alapítvány kitér a panasz kivizsgálásának eredményére, a vonatkozó rendelkezésekre, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, annak határidejére, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, az Alapítvány által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alapítvány a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatással is teljesítheti.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az Alapítvány különös figyelmet fordít az általános adatvédelmi előírások betartására. A panaszos által szolgáltatott adatok kezelésének célja - beleértve a személyes adatokat is - kizárólag a panaszügy regisztrálása és kivizsgálása, a panaszossal való kapcsolattartás. A panasz benyújtása során kért adatok köre: név, email-cím. Amennyiben a panaszos által eredetileg megadott adatok nem teszik lehetővé a panasz kivizsgálását, az Alapítvány további adatokat kérhet.

Az adatkezelés jogalapja a panaszos hozzájárulása, amelyet a panasz benyújtásával és az adatok elküldésével tesz meg.

Panaszok archiválása:

Az Alapítvány a panaszt, a panaszostól kapott dokumentumokat, valamint a panaszos adatait és a panaszra adott választ a fent vonatkozó jogszabálynak megfelelően adatvédelmet biztosító módon, és visszakereshető módon tartja nyilván, valamint a panaszra adott válasz keltének dátumától számított 5 évig megőrzi, a megőrzési idő leteltét követően törli minden adatbázisából és adattárolójáról.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat és annak módosításait az Alapítvány igazgatója adja ki.

Budapest, 2023. január 2.