

Ügyfél-, és panaszkezelési rend a NIOK Alapítványnál

A NIOK Alapítvány minden munkatársa arra törekszik, hogy a hozzánk forduló ügyfél pontos és hasznos szolgáltatásban részesüljön, és minél elégedettebb legyen az Alapítványunk által nyújtott információkkal, szolgáltatásokkal. Amennyiben észrevétele, javaslata van szolgáltatásunkkal, vagy működésünkkel kapcsolatban az örömmel vesszük. Kérjük írjon nekünk a kapcsolat@niok.hu címre!

Információnyújtás rendje, módozatai

On-line

A NIOK Alapítvány a szervezetről magáról önálló weboldalán (www.niok.hu) keresztül nyújt információt, programjaival kapcsolatban pedig a kapcsolódó portálokon és weboldalakon keresztül (www.nonprofit.hu, www.adhat.hu, www.civiltech.hu, www.adhatvonal.hu) biztosítja a nyilvánosságot.

Telefon

Telefonos információszolgálat:

Hétfőtől – Csütörtökig	9.00 - 16.30 óráig,
Pénteken	9.00 - 15.00 óráig érhető el

a 30 4817785-ös telefonszámon.

Levél

Levél üzenetek megválaszolása, amennyiben az Alapítványunk szolgáltatásaival, vagy programjaival kapcsolatos 8 munkanapon belül, e-mail üzenetek megválaszolása 5 munkanapon belül történik. Időszaki szünetekről e-mailen adunk felvilágosítást.

Címünk: 1122 Budapest, Maros utca 23. Mfszt.

Ügyfélfogadás rendje

Az Ügyfélfogadás rendjének változásairól jelen dokumentumban adunk tájékoztatást.

Könyvtárunk (1122 Maros utca 23. Mfszt. 1) nyitva tartása:

Hétfő- Csütörtök 9.00 – 16.30 óráig

Ügyfeleink előzetes bejelentés nélkül is használhatják a könyvtárat, annak nyitvatartási idejében.

PANASZKEZELÉS

Ügyfeleink panaszait bejelenthetik írásban (postán vagy e-mailben)

A beérkezett panaszokat a NIOK Alapítvány megvizsgálja és 15 napon belül válaszol. Elkötelezettek vagyunk, hogy orvosoljuk az esetleges hibát.

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 a NIOK Alapítvány igazgatója dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány kuratóriumát. Részletes szabályzatunk itt olvasható.

https://www.niok.hu/_files/ugd/191087_398c9476881e4b539d15317826b2c785.pdf

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

PANASZBEJELENTŐ	
A panasz rövid leírása	
A panaszt bejelentette	
Név:	
Visszajelzéshez email cím:	
Intézkedés leírása: (NIOK tölti ki)	
Bejelentés dátuma:	