

## Ügyfél-, és panaszkezelési rend

### **Információ nyújtás rendje, módozatai (postai cím, internet)**

#### **On-line**

A NIOK Alapítvány a szervezetről magáról önálló weboldalán ([www.niok.hu](http://www.niok.hu)) keresztül nyújt információt, programjaival kapcsolatban pedig a kapcsolódó portálokon és weboldalakon keresztül ([www.nonprofit.hu](http://www.nonprofit.hu), [www.adjukössze.hu](http://www.adjukössze.hu), [www.civiltech.hu](http://www.civiltech.hu)) biztosítja a nyilvánosságot.

Az e-mail üzenetek megválaszolása 5 munkanapon belül történik. Központi email cím: [kapcsolat@niok.hu](mailto:kapcsolat@niok.hu)

### **Ügyfélfogadás rendje**

*Az Ügyfélfogadás rendjének változásairól jelen dokumentumban adunk tájékoztatást.*

Könyvtárunk nyitva tartása:

Hétfő- Csütörtök 9.00 – 17.00 óráig

Ügyfeleink előzetes bejelentéssel használhatják a könyvtárat, annak nyitva tartási idejében.

Ügyfeleinknek előzetes bejelentéssel tudunk adni konzultációs időpontokat programjainkkal, szolgáltatásainkkal kapcsolatban.

## PANASZKEZELÉS

Ügyfeink panaszait bejelenthetik írásban (postán vagy e-mailben), a mellékelt formanyomtatvány kitöltésével.

A beérkezett panaszokat a NIOK Alapítvány megvizsgálja és 14 napon belül válaszolunk. Célunk, hogy minél jobb, és hasznosabb szolgáltatásokat nyújtsunk a hazai civil szervezeteknek, ezért minden megteszünk, 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 be kell vonni az Alapítvány kuratóriumát.

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

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