

A NONPROFIT INFORMÁCIÓS ÉS INFORMÁCIÓS ÉS OKTATÓ KÖZPONT ALAPÍTVÁNY ÜGYFÉL- ÉS PANASZKEZELÉSI RENDJE

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!

Információ nyújtás rendje, módozatai

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

Az e-mail üzenetet igyekszünk megválaszolni 8 munkanapon belül. Központi email cím: kapcsolat@niok.hu.

Telefonos információszolgálat hétfőtől – csütörtökig 9.00 – 16.30 óráig, pénteken 9.00 – 15.00 óráig érhető el a 0630 481 7785-ös telefonszámon.

Levél üzenetek megválaszolása, amennyiben az Alapítványunk szolgáltatásaival, vagy programjaival kapcsolatos, 8 munkanapon belül történik. Időszaki szünetekről e-mailen adunk felvilágosítást. Címünk: 1122 Budapest, Maros utca 23. Mfszt. 1.

Ügyfélfogadás rendje

Az Ügyfélfogadás rendjének változásairól jelen dokumentumban adunk tájékoztatást.

Könyvtárunk nyitva tartása: Hétfő- Csütörtök 9.00 – 16.30 óráig
Ügyfeleink bejelentés nélkül használhatják a könyvtárat, annak nyitvatartási idejében.

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

PANASZKEZELÉS

Célunk, hogy minél jobb, és hasznosabb szolgáltatásokat nyújtsunk a hazai civil szervezeteknek, ezért minden megteszünk, hogy orvosoljuk az esetleges hibát.

A panasz bejelentésének módja:

Ügyfeleink panaszait bejelenthetik írásban

- a) postai úton (1122 Budapest, Maros utca 23. Mfszt. 1.),
b) elektronikus levélben (kapcsolat@niok.hu),

az alábbi formanyomtatvány kitöltésével.

PANASZBEJELENTŐ	
A panasz rövid leírása	
A panaszt bejelentette	
Név:	
Visszajelzéshez email cím:	

Intézkedés leírása: (NIOK tölti ki)

Bejelentés dátuma:

A panasz kivizsgálás folyamatának leírása

A panasz felvétele, nyilvántartása

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

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. Vitás kérdésekben a döntésbe be kell vonni az Alapítvány kuratóriumát.

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 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 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.

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

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 következő év végéig megőrzi, a megőrzési idő leteltét követően törli minden adatbázisából és adattárolójáról.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat és annak módosításait az Alapítvány igazgatója adja ki.

Budapest, 2025. június 10.