



# UNICEF Magyar Bizottság Alapítvány

## Panaszkezelési szabályzat

Együtt a  
gyermekekért!

unicef   
MAGYAR BIZOTTSÁG

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiuk benyújtására.

**Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen tehet:**

unicef@unicef.hu

**Telefonon és személyesen is megteheti észrevételeit, javaslatait:**

Telefonszám: +36 1 225 8818

Cím: 1077 Budapest, Wesselényi u. 16/a

**Személyes ügyfélfogadás ideje:**

Hétfőtől péntekig 9:00 – 17:00

**Panasztevő jogai:**

- Joga van arra, hogy panaszt tegyen a fenti csatornákon (írásban a fenti email és levelezési címen, illetve telefonon),
- Joga van arra, hogy névtelen – anonim maradjon a folyamat során,
- Joga van ahhoz, hogy a lenti folyamat alapján meghatározott időn belül panaszát kivizsgálásra kerüljön, és panaszára választ kapjon
- Joga van az őt érintő iratokba betekinteni
- Joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni
- Joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

**A panaszkezelés szabályai:**

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Alapítvány részére kell írásban benyújtani a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított 2 munkanapon belül.

Az Alapítvány illetékes munkatársa a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum tizenöt napon belül tájékoztatja álláspontjáról a panaszost.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az UNICEF Magyar Bizottság Alapítvány ügyvezető igazgatója dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány menedzsmentjét, Kuratóriumát és Felügyelő Bizottságát.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell az UNICEF Magyar Bizottság Alapítvány irodájában. Az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót.

1. számú melléklet

# PANASZKEZELÉSI BESZÁMOLÓ

2015. évre vonatkozóan

Szervezet neve: .....

Képviselő neve: .....

## ETIKAI KÓDEXBEN FOGLALTAKHOZ KAPCSOLÓDÓ BEJELENTÉSEK, PANASZOK ÉS AZOK KEZELÉSE

Idő	Tárgya	Bejelentő neve	Intézkedések	Ügy státusza*

\*lezárt / folyamatban

## ETIKAI KÓDEXBEN FOGLALTAKHOZ KAPCSOLÓDÓ, A SZERVEZET ELLEN INDÍTOTT HIVATALOS ELJÁRÁSOK

Idő

Eljárás típusa

Eljáró szervezet

Idő	Eljárás típusa	Eljáró szervezet

2016. ....

.....

szervezet képviselője