

TÁRSASÁG A SZABADSÁGJOGOKÉRT KÖZHASZNÚ EGYESÜLET

Adományozási Panaszkezelési Szabályzata

Adományozóink számára lehetőséget biztosítunk információkérésre, illetve panasz benyújtására. A panasztevő adományozó az őt érintő iratokba előzetes egyeztetés alapján, a szervezet székhelyén betekinthez. A panasztevő adatait csak a panaszkezelésen dolgozó személyek ismerhetik meg, a szervezet harmadik fél számára azokat nem továbbítja, nyilvánosságra nem hozza. A szervezet köteles a panasztevőt a panasz elbírálásáról tájékoztatni.

Információkérés

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

E-mail cím: tasz@tasz.hu

Telefonszám: +36-1/209-0046

Faxszám: +36-1/279-0755

Cím: 1136 Budapest, Tatra utca 15/B.

Panasztétel:

Adományozással kapcsolatos panaszokat írásban fogadunk. Panaszát a fent megjelölt elérhetőségek közül e-mailen és postai úton is eljuttathatja hozzánk. A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Egyesület ügyvezető igazgatója részére címezve kell benyújtani, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, ill. annak tudomásra jutását követően maximum két héten belül.

A beérkezett panaszokat szervezetünk a személyes adatokat nem tartalmazó, nyilvános panaszkezelési nyilvántartásban regisztrálja a panasz eljárás lezárultát követően. A nyilvántartás tartalmazza a beérkezett panaszokat és azok kezelését.

A beérkezett panasz kivizsgálásáról az ügyvezető igazgató 5 munkanapon belül intézkedik. Az ügyvezető igazgató gondoskodik róla, hogy a panasztevő a panaszának kivizsgálásáról, a megtett intézkedésekről és azok határidejéről a panasz beérkezését követő 30 napon belül tájékoztatást kapjon. Amennyiben a panasz kivizsgálása ennél több időt vesz igénybe, a panaszost harminc napon belül erről is írásban tájékoztatni kell, majd a kivizsgálást követően új tájékoztatást kell küldeni írásban a panaszosnak.

A panasztevő adományozó jogai:

- információkérés – bármikor tájékoztatást kérhet a panasz elintézéséről, az arról készült iratokról a korábban felsorolt elérhetőségeken
- panasz visszavonása – bármikor jogosult a panaszát visszavonni indokolás nélkül a korábban felsorolt elérhetőségeken
- újabb nyilatkozattevés- bármikor jogosult a panasszal kapcsolatban újabb nyilatkozatot tenni a korábban felsorolt elérhetőségeken
- a panasztevő adatainak bizalmas kezelése – csak akkor továbbítunk személyes adatot harmadik félnek, ha az a panasz elintézéséhez elengedhetetlenül szükséges és ezzel a panasztevő tisztában van, és ennek ellenére kéri az adatai továbbítását
- a panaszkezelés kapcsán a GDPR szerinti érintetti jogok érvényesítése [tájékoztatáskérés, helyesbítés, törltetés, tiltakozás] – ennek részleteit a TASZ adatvédelmi tájékoztatója tartalmazza

A panasz lezárását követően valamennyi az adott panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell. Az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a panasztevőt, illetve mindezt rögzíteni kell a panaszkezelési nyilvántartásban.

A nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadóak.

Kelt: Budapest, 2019. augusztus 15.