



## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiuk benyújtására.

Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen tehet:  
iroda@pmgyia.hu

Telefonon, faxon és személyesen is megteheti észrevételeit, javaslatait:  
Telefonszám: +36 20 4798968; +36 1 2661051  
Faxszám: +36 1 2661051  
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

### Személyes ügyfélfogadás ideje:

hétfő	8.00-16.30
kedd	8.00-16.30
szerda	8.00-16.30
csütörtök:	8.00-16.30
péntek:	8.00-16.30

### A panaszkezelés szabályai :

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

Kun Lívia, operatív vezető 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 a Pest Megyei Gyermek- és Ifjúsági Alapítvány dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány Felügyelő Bizottságát, jogászát.

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni és joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell a Pest Megyei Gyermek- és Ifjúsági Alapítvány irodájában. A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót.