

A



## ÜGYFÉL- ÉS PANASZKEZELÉSI ELVEI

### 1. Ügyfelek jogai

Minden jelenlegi és leendő adományozóink és támogatóink számára biztosítjuk, hogy megismerje szervezetünk adománygyűjtési akcióinak célját, idejét, módját, az összegyűlt adományok felhasználását.

### 2. Az információkérés és a panaszok benyújtásának módja

Ügyfeleink (amennyiben erről a köztünk létrejött megállapodás másként nem rendelkezik) írásban – postai úton, e-mailben – kérhetnek tájékoztatást, és jelezhetik panaszukat adománygyűjtési tevékenységünkkel, valamint az adományok felhasználásával kapcsolatban.

Kapcsolattartó: Borus Bence, [marketing@rex.hu](mailto:marketing@rex.hu)

Postai címünk: 1048 Budapest, Óceánárok u. 33.

### 3. Ügyfélfogadás rendje

Szervezetünk külön ügyfélfogadási időt nem határoz meg.

Nyitvatartási időben (Kedd-vasárnap 10:00-16:00), előre egyeztetett időpontban állunk ügyfeleink rendelkezésére.

### 4. Az információkérés és a panaszok regisztrációjának módja

A beérkezett kérdésekkel vagy panaszokkal kapcsolatban munkatársunk 5 munkanapon belül visszajelez az ügyfélnek. A visszajelzésében meghatározza a panasz kivizsgálásának módját és várható határidejét.

## 5. A panaszvizsgálás folyamatának leírása

- a. visszajelzés a panasz tudomásulvételéről és a panasz kivizsgálásának módjáról, határidejéről
- b. a panasz tárgyáért felelős munkatársak meghatározása
- c. a felelősök számonkérése, jegyzőkönyvbe vétel
- d. egyeztetés (szükséges módokon írásbeli, telefonos, személyes) a panaszossal az első vizsgálat eredményeiről, ezek jegyzőkönyvbe vétele
- e. írásos állásfoglalás megfogalmazása (elmarasztalás, további lépések, a panasz jogossága esetén korrekciós intézkedések)

Rex Kutyaotthon Alapítvány

1048 Budapest, Óceánárok u. 33.

Tel: +36-1-230-4080

[www.rex.hu](http://www.rex.hu)

[rexiroda@rex.hu](mailto:rexiroda@rex.hu)

- f. az írásos állásfoglalás, valamint az esetleges intézkedések a panaszossal történő ismertetése

## 6. A panasz visszajelzés módja, ideje

Szervezetünk törekszik az egyes panaszokkal kapcsolatos eljárás lehető legrövidebb időn belül való lezárására. Az első visszajelzés maximum 5 munkanapon belül megtörténik, a további egyedi lépéseket az ügy függvényében maximum 30 napon belül végezzük el.

## 7. Rövid éves jelentés a panaszokról, eljárásokról

A panaszokkal kapcsolatban minden évet követő január 30-ig jelentést teszünk közzé honlapunkon, amely magában foglalja panaszok számát, tárgyát, az ügyek státuszát, a vizsgálatok eredményeit. A jelentést az Etikai Bizottságnak is eljuttatjuk.

Budapest, 2017. május 25.