# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Jelen panaszkezelési szabályzatot a Hálózat a Regionális Fejlesztésért Alapítvány (székhely: 4400 Nyíregyháza, Vasvári Pál utca 1. fszt. 1., a továbbiakban: HÁRFA Alapítvány) azzal a céllal készítette el, hogy biztosítsa az ügyfelek, támogatók, partnerek, közreműködők, valamint minden más érintett személy panaszainak átlátható, egységes és hatékony kezelését, kivizsgálását és nyilvántartását.

A szabályzat célja, hogy elősegítse a szervezet iránti bizalom fenntartását, valamint lehetőséget adjon a panaszokból eredő hibák, hiányosságok kijavítására, a működés fejlesztésére. A szabályzat elősegíti, hogy a panaszosok véleményüket egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumokhoz, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. A panaszkezelés során az Alapítvány a 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a 2008. évi XLVII. törvény (fogyasztóvédelem) rendelkezéseit tekinti irányadónak.

## 2. ALAPELVEK

A HÁRFA Alapítvány kiemelt figyelmet fordít a panaszok pártatlan, diszkriminációmentes és átlátható kezelésére. Minden beérkező panasz rögzítésre, kivizsgálásra és dokumentálásra kerül. A panaszokat a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül érdemben megválaszolja. A kivizsgálásért az Alapítvány díjat nem számít fel. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásainak és működési rendjének továbbfejlesztéséhez. A HÁRFA Alapítvány a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

## 3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Panasz: minden olyan írásbeli vagy szóbeli bejelentés, amelyben a panaszos az Alapítvány eljárását kifogásolja és konkrét igényt fogalmaz meg.

Panaszos: A HÁRFA Alapítvány szervezetétől elkülönült minden természetes vagy jogi személy saját jogon, aki az Alapítvánnyal bármely tevékenységéve kapcsolatban áll és panaszt nyújt be. Nem minősül panasznak, ha a kérelmező, vagy bejelentő az Alapítványtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Meghatalmazott: bármely természetes vagy jogi személy, aki a panaszos nevében eljár.

A HÁRFA Alapítvány különösen kiskorú személyiségi jogait, betegjogokat, üzleti és szolgálati titkot érintő panasz esetében felhívja az eljárást megindító panaszos figyelmét, hogy az irányadó jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel igazolja (Meghatalmazás), hogy a panasz tárgyához kapcsolódó személy nevében és javára jár el.

Meghatalmazás: a Pp. (1952. évi III. törvény) rendelkezéseinek megfelelő írásos nyilatkozat.

## 4. PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

A hatékony és eredményes ügyintézés érdekében a HÁRFA Alapítvány kéri a panaszosokat, hogy panaszuk benyújtásakor – lehetőség szerint – adják meg a jelen szabályzatban meghatározott, a panasz érdemi elbírálásához szükséges adatokat.

A panasz kivizsgálásához az alábbi információk megadása szükséges:

- a panaszos azonosításához szükséges adatok (név, lakcím/székhely, elérhetőségek),
- a kifogásolt esemény, magatartás vagy mulasztás pontos leírása,
- több kifogás esetén azok elkülönített, egyértelmű felsorolása és indokolása,
- a panaszos által megfogalmazott határozott igény vagy elvárás,
- a panasz alátámasztására szolgáló dokumentumok másolata,
- ha a panaszhoz korábbi beadvány vagy kommunikáció is kapcsolódik, azok rövid ismertetése, melléklete.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az írásban benyújtott panasz érvényességének feltétele a panaszos aláírása.


4400 Nyíregyháza, Vasvári Pál utca 1. f/1.
06 30 496 5126
info@harfaalapitvany.hu
harfaalapitvany.hu

A panasz benyújtható:

a) Személyesen: a HÁRFA Alapítvány székhelyén előzetes időpont-egyeztetést követően.

b) Írásban: postai úton vagy elektronikus levélben.

Postacím: 4400 Nyíregyháza, Vasvári Pál utca 1. fszt. 1.
E-mail: info@harfaalapitvany.hu
Telefon: +36 30 498 5126
Honlap: www.harfaalapitvany.hu

## 5. PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

Az Alapítvány a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha ez nem lehetséges, vagy a panaszos a válasszal nem ért egyet, az panasszal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadjuk a panasszal élőnek. Írásbeli panasz esetén a válaszadás határideje legfeljebb 30 nap.

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teles körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően projektszám,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett alapítvány neve és címe.

## 6. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

A HÁRFA a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti be:

- panaszos neve, címe, elérhetőségei,
- az értesítés módja,
- a panasz tárgya, leírása, indoka,
- a panaszos által megfogalmazott igény,
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata,
- meghatalmazás (amennyiben a panaszt nem a panaszos nyújtja be),
- a kivizsgáláshoz szükséges egyéb releváns adat.

A HÁRFA a személyes adatokat a 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) rendelkezései szerint, kizárólag a panaszkezelés céljából kezeli.

## 7. A PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT LÉPÉSEI

1. **Értékelés**: A beérkező bejelentés minősítése – panasznak tekinthető-e.
2. **Regisztráció**: Panasz nyilvántartásba vétele.
3. **Kivizsgálás**: Szükség esetén kiegészítő információk, dokumentumok vagy szakvélemény bekérése.
4. **Döntéshozatal**:
    - Kuratórium,
    - Kuratóriumi elnök,
    - Stratégiai megbízott munkatárs döntése alapján.
5. **A döntés lehetséges formái**:
    - a panasz teljes elfogadása,
    - részbeni elfogadása,
    - elutasítása.
6. **Válaszadás**: Az Alapítvány a döntést írásban közli a panaszos által megjelölt módon (e-mailben vagy postai úton), legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül.


4400 Nyíregyháza, Vasvári Pál utca 1. f/1
06 30 496 5126
info@harfaalapitvany.hu
harfaalapitvany.hu

## 8. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS IRATMEGŐRZÉS

A HÁRFA minden lezárt panaszkezelési ügyet elemzés alá von a következők szerint:

- benyújtott panaszok száma,
- tartalmi típusok szerinti megoszlás,
- panaszosok további igényei, javaslatai.

Az Alapítványhoz érkezett panaszokat, közérdekű bejelentéseket, valamint az azokkal kapcsolatos vizsgálati cselekmények és intézkedések dokumentációját az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított 5 évig meg kell őrizni, ezt követően pedig törölni kell.

Ezen megőrzési kötelezettség jogalapja: 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, különösen a 15. § (7) bekezdés.

## 6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Amennyiben a panaszos az Alapítvány válaszával nem ért egyet, ismételt panaszt nyújthat be, vagy élhet jogorvoslattal az illetékes hatóságok, így különösen a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság felé.

## 7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A panaszok és az azokra adott válaszok legalább 5 évig megőrzésre kerülnek. Jelen szabályzat az Alapítvány honlapján (www.harfaalapitvany.hu) érhető el és 2025. augusztus 1. napjától hatályos.

Kelt: Nyíregyháza, 2025. július 31.

Hálózat a Regionális
Fejlesztésért Alapítvány
4400 Nyíregyháza, Vasvári Pál u. 1. f/1.
Adószám: 19331492-2-15

Hollósi Szabolcs
elnök
Hálózat a Regionális Fejlesztésért Alapítvány