

A GEOPOLITIKAI TANÁCS KÖZHASZNÚ ALAPÍTVÁNY

ÜGYFÉL- ÉS PANASZKEZELÉSI RENDJE

A Geopolitikai Tanács Közhasznú Alapítvány (a továbbiakban: GTA vagy Alapítvány) minden munkatársa arra törekszik, hogy a hozzánk forduló ügyfél pontos és hasznos szolgáltatásban részesüljön, és minél elégedettebb legyen az Alapítványunk által nyújtott információkkal, szolgáltatásokkal.

Amennyiben észrevétele, javaslata van szolgáltatásunkkal, vagy működésünkkel kapcsolatban, azt örömmel vesszük. Kérjük írjon nekünk az info@geotan.hu címre!

ÜGYFELEKKEL VALÓ KAPCSOLAT

Információ nyújtás rendje, módozatai

A GTA Alapítvány a szervezetről magáról önálló weboldalán (www.geotan.hu) keresztül nyújt információt, programjaival kapcsolatban pedig a kapcsolódó portálokon és weboldalakon keresztül (www.cgeopol.hu, www.gtaintegrity.org) biztosítja a nyilvánosságot. Feliratkozás útján rendszeresen hírlevelet juttat el a regisztrált érdeklődőknek.

Az e-mail üzenetet 8 munkanapon belül igyekszünk megválaszolni. Központi email cím: info@geotan.hu Telefonos információszolgálat hétfőn és csütörtökön 9.00 - 11.30 óráig érhető el a 0620 3687810-es telefonszámon.

Levél üzenetek megválaszolása, amennyiben az Alapítványunk szolgáltatásaival, vagy programjaival kapcsolatos, 8 munkanapon belül történik. Időszaki szünetekről e-mailen adunk felvilágosítást.

Címünk: 1036 Budapest, Kiskorona utca 14. 6.em. 31.

Ügyfélfogadás rendje

Az Ügyfélfogadás előzetes bejelentkezés alapján történik. Erre telefonon és az info@geotan.hu e-mail címen egyaránt lehetőség van. Ügyfeleinknek ezen a módon tudunk adni konzultációs időpontokat is programjainkkal, szolgáltatásainkkal kapcsolatban.

PANASZKEZELÉS

Célunk, hogy minél jobb, és hasznosabb szolgáltatásokat nyújtsunk a hazai demokrácia, az alapvető és emberi jogok érvényesülése, az átláthatóság és a civil szféra demokratikus működése témáiban, ezért mindent megteszünk, hogy orvosoljuk az esetleges hibát.

A panasz bejelentésének módja:

Ügyfeleink panaszait bejelenthetik írásban

a) postai úton (1036 Budapest, Kiskorona utca 14. 6.em. 31.),

b) elektronikus levélben (info@geotan.hu).

A panasz kivizsgálás folyamata:

A panasz felvétele, nyilvántartása

A beérkezett panaszokat szervezetünk panaszkezelési nyilvántartásban regisztrálja. A panaszokról és azok kezeléséről szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót is készít.

A panasz beérkezését követően az info@geotan.hu postafiókot kezelő alapítványi munkatárs a panasszal érintett szakterület munkatársaihoz eljuttatja a beadványt/e-mailt az Alapítvány általános belső kommunikációs csatornáján keresztül (e-mail).

Valamennyi panasz ügyintézési folyamatába be kell vonni a területért felelős munkatársakat, az általános panaszokkal vagy egy adott területhez nem köthető panaszok esetében az Alapítvány kuratóriumi elnökét is, aki ilyen esetekben figyelemmel kíséri a panaszra történő válaszadást. Amennyiben valamely panaszbeadvány vonatkozásában kétség merül fel arra vonatkozóan, hogy panasznak minősül-e, akkor ennek megítéléséhez az elnököt kell bevonni.

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alapítvány nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, az Alapítvány gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról. A panaszkezelés és ügyintézés nyelve a magyar.

A panaszra történő visszajelzés módja, határideje

A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – az Alapítvány a lehető leghamarabb orvosolja, ugyanakkor a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított rendszerben bírálja el és válaszolja meg.

Amennyiben a 15 munkanapos válaszadási határidőn belül nem adható válasz, az Alapítvány a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a panaszost, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Az Alapítvány a panasz kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

Panaszkezeléssel kapcsolatos válasz, illetve döntés közlésének módja

A panaszosnak a választ oly módon kell elküldeni, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt az Alapítvány kinek a részére és milyen értesítési címre küldte el, emellett amely kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az Alapítvány a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető módon, és egyértelmű indokolással ellátva, kizárólag írásban foglalva juttatja el panaszos részére. Válaszában az Alapítvány kitér a panasz kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, annak határidejére, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, az Alapítvány által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alapítvány a korábbi álláspontját

fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással is teljesítheti.

A panasszal kapcsolatos felülvizsgálati eljárás

Amennyiben a panaszos nem ért egyet a panasza elbírálásával, lehetősége van annak megvizsgálását az Alapítvány kuratóriumától kérni. Az erre vonatkozó igényét a fenti módokon terjesztheti elő. A felülvizsgálatot – az elnök írásos, indokolással ellátott – előterjesztése alapján a következő rendes kuratóriumi ülésen kell megejteni.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az Alapítvány különös figyelmet fordít az általános adatvédelmi előírások betartására. A panaszos által szolgáltatott adatok kezelésének célja - beleértve a személyes adatokat is - kizárólag a panaszügy regisztrálása és kivizsgálása, a panaszossal való kapcsolattartás. A panasz benyújtása során kért adatok köre: név, email-cím. Amennyiben a panaszos által eredetileg megadott adatok nem teszik lehetővé a panasz kivizsgálását, az Alapítvány további adatokat kérhet.

Az adatkezelés jogalapja a panaszos hozzájárulása, amelyet a panasz benyújtásával és az adatok elküldésével tesz meg. A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni, joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

Panaszok archiválása

Az Alapítvány a panaszt, a panaszostól kapott dokumentumokat, valamint a panaszos adatait és a panaszra adott választ a fent vonatkozó jogszabálynak megfelelően adatvédelmet biztosító módon, és visszakereshető módon tartja nyilván, valamint a panaszra adott válasz keltének dátumától számított következő 10 (tíz) évig megőrzi, a megőrzési idő leteltét követően törli minden adatbázisából és adattárolójáról.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot és annak módosításait az GTA Alapítvány kuratóriuma adja ki.

Budapest, 2025. július 31.