

# Panaszkezelési szabályzat és tájékoztató

## I. Szervezet hivatalos adatai

Név: Vidám Gyermekéért - Jusztina Alapítvány

Kuratórium elnöke: Ballai András

Operatív vezető: Vojnovics-Kun Livia

adószám: 18025448-1-42

Bejegyzés végzés száma: 13-01-0003267

Székhely: 1068 Budapest, Városligeti fasor 40.

## II. Információnyújtás helye:

Postacímünk: Bárányfelhő Fejlesztő és Terápiás Központ, 1068 Budapest, Városligeti fasor 40.

honlap: <http://baranyfelho.hu>

e-mail: [baranyfelho@baranyfelho.hu](mailto:baranyfelho@baranyfelho.hu)

telefon: +36304354170

## III. Ügyfélfogadás rendje:

Hétköznaponként 9:00-16:00 óra között, előzetes időpont egyeztetés esetén.

## IV. Ügyfelek jogai:

A Vidám Gyermekéért - Jusztina Alapítvány és az általa működtetett Bárányfelhő Fejlesztő és Terápiás Központ bárki számára nyitott módon működik, így dokumentumaiba és működési rendjébe, könyvelési dokumentumaiba bárki betekinthez, előzetes bejelentkezést követően. (A könyvelési és adminisztrációs dokumentációk egy része a könyvelőnél található, ezért szükséges az előzetes bejelentkezés)

## V. Panasztételi csatornák

A Bárányfelhő Terápiás és Fejlesztő Központ a [baranyfelho@baranyfelho.hu](mailto:baranyfelho@baranyfelho.hu) e-mail címen érhető el. Amennyiben a kuratórium elnökének kíván jelzést tenni, úgy a +36304354170-es telefonszámon érheti el illetékes kollégánkat. Személyesen az alábbi címen tehet panaszt: 1068 Budapest, Városligeti fasor 40. (12-es kapucsengő)

## VI. Panasz regisztrációjának módja

Írásban, a Szervezet Működési Szabályzatában rögzített módon iktatjuk a panaszokat.

## **VII. Panasz kivizsgálásának folyamata**

A telefonon, vagy elektronikus úton érkező panasz esetén a szakmai igazgató, Tóth Zsuzsa kapja kézhez a jegyzőkönyvezett panaszt, majd azt - amennyiben szükségét látja - a kuratórium tagjaival egyezteti és írásban válaszol a panasztevőnek. Amennyiben személyesen történik panasz a Központban, úgy - amennyiben jelen van - Ballai András, kuratóriumi elnökhöz továbbítja Simon Teréz, esetmenedzser a panaszt, amennyiben nincs jelen, úgy Tóth Zsuzsa, szakmai igazgató fogadja a panasztevőt és egyeztet vele személyesen.

## **VIII. Panasz visszajelzés módja**

A panasz visszajelzése írásban történik. Elektronikus úton, a panasztevő által megadott elektronikus elérhetőségre.

Összeállította:

Vojnovics-Kun Livia

operatív vezető