

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1. A szabályzat célja

A Természettudományos Oktatásért Szabó Szabolcs Emlékére Közhasznú Alapítvány (a továbbiakban: Alapítvány) működése során kiemelt jelentőséget tulajdonít az átláthatóságnak, a tisztességes eljárásnak, valamint az adományozók, támogatók, önkéntesek és egyéb érintettek bizalmának megőrzéséhez.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa a panaszok és észrevételek egységes, átlátható, szakszerű és méltányos kezelését, valamint elősegítse az esetleges hiányosságok feltárását és kijavítását.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan természetes vagy jogi személy által benyújtott panaszra, amely az Alapítvány működésével, tevékenységével, adománygyűjtési gyakorlatával, kommunikációjával vagy ügyintézésével kapcsolatos.

3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan bejelentés, kifogás vagy észrevétel, amelyben a bejelentő az Alapítvány valamely tevékenységével, eljárásával vagy mulasztásával kapcsolatban kifogást emel, és annak kivizsgálását vagy orvoslását kéri.

Nem minősül panasz az általános tájékoztatókérés, javaslat vagy véleménynyilvánítás, ugyanakkor az Alapítvány ezeket is lehetőségeihez mérten megvizsgálja és megválaszolja.

4. A panasz benyújtásának módja

Panasz az alábbi elérhetőségeken nyújtható be:

E-mail: panasz@sz2a.org

Postai levél útján:

Természettudományos Oktatásért Szabó Szabolcs Emlékére Közhasznú Alapítvány
1125 Budapest, Felhő utca 5/B.

A panasz hatékony kivizsgálása érdekében célszerű megadni:

- a panaszos nevét és elérhetőségét;
- a panasszal érintett esemény vagy ügy rövid leírását;
- a rendelkezésre álló dokumentumokat vagy egyéb bizonyítékokat;
- a panaszos által kért intézkedést vagy megoldási javaslatot.

Az Alapítvány anonim panaszokat is fogadhat, azonban ezek kivizsgálhatóságát a rendelkezésre álló információk köre korlátozhatja.

5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

Az Alapítvány a beérkezett panaszt nyilvántartásba veszi, és annak tartalmát megvizsgálja.

A panasz kivizsgálása során az Alapítvány jogosult a szükséges információk, dokumentumok és nyilatkozatok beszerzésére annak érdekében, hogy a tényállást megfelelően tisztázza.

Az Alapítvány a panasz beérkezésétől számított lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 naptári napon belül írásban tájékoztatja a panaszost a vizsgálat eredményéről.

A válasz tartalmazza különösen:

- a vizsgálat során megállapított tényeket;
- az Alapítvány álláspontját;
- a megtett vagy tervezett intézkedéseket;
- a panasz elutasítása esetén annak indokait.

6. A panaszok nyilvántartása

Az Alapítvány a beérkezett panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza különösen:

- a panasz beérkezésének időpontját;
- a panaszos által megadott adatokat;
- a panasz tárgyát;
- a megtett intézkedéseket;
- az ügy lezárásának időpontját.

A nyilvántartás célja a panaszok megfelelő kezelése, valamint az Alapítvány működésének folyamatos fejlesztése.

7. Adatkezelés és titoktartás

Az Alapítvány a panaszkezelés során tudomására jutott személyes adatokat az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályok, különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint a hatályos magyar jogszabályok előírásainak megfelelően kezeli.

Az Alapítvány a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat kizárólag a panaszkezelési eljárás céljából használja fel, és biztosítja azok bizalmas kezelését.

Az adatkezelés részletes szabályait az Alapítvány Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

8. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panaszos az Alapítvány válaszát nem fogadja el, vagy úgy ítéli meg, hogy panasza nem került megfelelő kivizsgálásra, jogosult az ügyben hatáskörrel rendelkező hatósághoz, bírósághoz vagy egyéb illetékes szervhez fordulni.

9. Záró rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az Alapítvány honlapján történő közzététel napján lép hatályba, és visszavonásig, illetve módosításáig érvényes.

Az Alapítvány fenntartja a jogot arra, hogy a szabályzatot a működési tapasztalatok, valamint a jogszabályi környezet változásainak megfelelően módosítsa.

Kelt: Budapest, 2026.

A Természettudományos Oktatásért Szabó Szabolcs Emlékére Közhasznú Alapítvány