

A Csodalámpa Alapítvány szabályzata a panaszok kezeléséről

1. Bevezetés

A Csodalámpa Alapítvány (a továbbiakban Csodalámpa) missziója, hogy életveszélyesen beteg gyerekek egy kívánságát teljesítse. A Csodalámpa 2003 óta folytatott karitatív működése keretében éves átlagban 230 kívánságot teljesített, továbbá esetenként adománygyűjtő rendezvényeket szervezett, illetve 150 fős országos kívánságteljesítő önkéntes hálózatot működtet.

Partnereink, támogatóink számára lehetőséget biztosítunk az alapítvány alaptevékenységével, vagy a saját adományuk felhasználásával kapcsolatos információ kérésére, illetve továbbá, észrevételeik, javaslataik benyújtására. Információkat az alábbi elérhetőségeken kérhetnek:

- E-mail cím: info@csodalampa.hu
- Telefonszám: +36-20-346-3933
- Postacím: 1463 Budapest Postafiók: 905.

A kívánságteljesítések megszervezése során évente több ezer személlyel (gyerekek, szülők, orvosok, támogatók, stb.) kerülnek kapcsolatba a Csodalámpa munkatársai és önkéntesei, ennek során előfordulhatnak félreértések és akár panaszok is.

A Csodalámpa Alapítvány nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden, a kívánságteljesítő missziójával összefüggő panaszt. A jelen szabályzat az ilyen – az eddigi gyakorlatunkban igen ritka - eseteknél alkalmazandó eljárást, az panaszok gyors kivizsgálását és rendezésének módját hivatott rendezni.

2. Fogalmak:

A jelen szabályzatban használt fogalmak meghatározásai:

- **Panasz:** A kívánság, ill. a beteg gyermek bejelentésétől (dátum) a kívánság teljesítéséig terjedő időszakban (dátum), vagy egy adományozó által adományával összefüggésben a Csodalámpa Alapítvány munkatársai vagy önkéntesei tevékenységét vagy mulasztását érintő, szóban vagy írásban a Csodalámpa fenti elérhetőségein benyújtott megalapozott kifogás.

A szóban (telefonon) előterjesztett panaszt írásban (e-mail, levél) meg kell erősíteni.

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni és joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

A panaszokat, reklamációkat írásban közvetlenül a Csodalámpa Alapítvány kuratóriumi elnöke részére címezve kell benyújtani a fenti elérhetőségek valamelyikén, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, ill. annak tudomásra jutását követően maximum két héten, de legfeljebb 6 hónapon belül.

Egy panasz jellege szerint lehet

Panasz jellege	Panaszkezelési felelős	Első fokú döntéshozó
befogadással kapcsolatos	adminisztrátor	ügyvezető

teljesítés körülményeivel kapcsolatos	adminisztrátor	ügyvezető
pénzügyekkel, költségtérítéssel kapcsolatos 100.000 Ft-ig	adminisztrátor	ügyvezető
pénzügyekkel, költségtérítéssel kapcsolatos 100.000 Ft felett	ügyvezető	kuratóriumi elnök
belső és külső kommunikációval kapcsolatos	kommunikációs vezető	ügyvezető
önkéntesek panaszai	önkéntes koordinátor	ügyvezető
adományozással kapcsolatos	adminisztrátor	ügyvezető

- Nem minősül panasznak, amennyiben egy már teljesített kívánság esetében a gondviselő vagy a kívánságtevő a teljesítésről készült beszámolót vagy annak fényképeit –pl. családi vagy érzelmi okból, elhalálozás miatt, stb. - eltávolítani kéri a Csodalámpa honlapjáról. Ilyen kérés esetén a Csodalámpa haladéktalanul, de legfeljebb 7 munkanapon belül a kezelésében álló honlapok esetében eleget tesz a kérésnek.
A Csodalámpa nem tudja megakadályozni, hogy az eltávolított információk a különféle keresőprogramokban még hosszabb időn keresztül fellelhetők maradnak, ezért az ezzel kapcsolatos panaszoknak nem tudunk helyt adni.
- Nem minősül panasznak továbbá, amennyiben egy kívánság teljesítése keretében átadott eszköz garanciális ideje alatt elromlik, és a garancia érvényesítéséhez szükséges dokumentumok beszerzése érdekében a megajándékozott gyermek vagy gondviselője a Csodalámpához fordul
- Névtelen bejelentés: a névtelen, vagy a Csodalámpa partnerei között (szülő, gyermek, egészségügyi munkatársak, támogatók, stb.) a kívánsághoz nem kapcsolódó, és nem azonosítható bejelentő által benyújtott panaszt a Csodalámpa vizsgálat nélkül elutasítja.
- Panaszkezelési felelős: a Csodalámpa adott panasz kezelésével megbízott munkatársa (alkalmazottja, szerződött önkéntese); feladata a panasz megalapozottságának vizsgálata, valamint, hogy a panaszt kiváltó esemény, ok összes körülményét feltárja. A panaszkezelési felelős minden esetben a panaszolt témában jártas munkatársak egyike.
- A vizsgálathoz szükséges adatok: a Csodalámpa különösen, de nem kizárólagosan az alábbi adatok megadását kérheti az ügyféltől, a panasz jellegétől és tartalmától függően:
 - a benyújtó teljes neve
 - a benyújtó állandó lakcíme/levelezési címe
 - a benyújtó telefonszáma, mobiltelefonszáma
 - a benyújtó e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ), az értesítés módja;
 - kapcsolata a kívánságtevő gyermekhez (gondviselő, testvér, orvos, stb.)
 - a panasszal érintett esemény, kívánságteljesítés leírása, adatai

- o a panasz leírása, annak feltételezett okai és előzményei; a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amennyiben van ilyen
 - o a panaszos igénye
 - o Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
 - o A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- Felülvizsgálat: Amennyiben a panasztevő nem ért egyet a döntéssel, írásban a Csodalámpa kuratóriumához fordulhat. Mivel a Csodalámpa Alapító Okiratának 7.1.2 pontja alapján a kívánságok befogadásáról a Csodalámpa Alapítvány Kuratóriuma kizárólagos hatáskörrel dönt, a kívánságokhoz kapcsolódó panaszok esetében a Kuratórium döntése ellen további felszólamlási lehetőség nincs. •
 - Válaszadási határidő: A Csodalámpa mind a szóbeli, telefoni, mind az írásbeli panaszra adott, indokolással ellátott választ írásban, a bejelentést követő 30 naptári napon belül könyvelt postai levélben megküldi az ügyfélnek. A válaszadás során a Csodalámpa a panaszbejelentés során megadott elérhetőségeket (lakcím, telefonszám, e-mail) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.
 - Megőrzési idő: a Csodalámpa a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.
 - Adatkezelés: a panaszt benyújtó személy adatait a Csodalámpa az ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ-jában foglaltaknak megfelelően kezeli:
https://www.csodalampa.hu/csodalampa/GDPR_Altalanos

3. Hatálybalépés

Jelen szabályzatot a Csodalámpa Alapítvány kuratóriuma fogadta el 2020. június 12-i ülésén, és az ettől a naptól hatályos.