

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.

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) a Csodalámpa Alapítvány munkatársai vagy önkéntesei tevékenységét vagy mulasztását érintő, szóban vagy írásban a Csodalámpa elérhetőségein benyújtott megalapozott kifogás. A szóban (telefonon) előterjesztett panaszt írásban meg kell erősíteni.

A 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

- 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 fellelhetőek maradnak, ezért az ezzel kapcsolatos panaszoknak nem tudunk helyt adni.
- 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.
- **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 kívánságtévő gyermekhez (gondviselő, testvér, orvos, stb.)
 - a panasszal érintett esemény, kívánságteljesítés leírása, adatai
 - a panasz leírása, annak feltételezett okai és előzményei; a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amennyiben van ilyen
 - a panaszos igénye
 - Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
 - 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 információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

3. Hatálybalépés

Jelen szabályzatot a Csodalámpa Alapítvány kuratóriuma fogadta el 2020. február 17-i ülésén, és az ettől a naptól hatályos.