

A panasztevő jogai és a panasz lezárása

A Civil Kollégium Alapítvány számára fontos, hogy az alapítványunkkal kapcsolatba kerülő személyek és szervezetek észrevételeit, kifogásait és panaszait **figyelemmel, tisztelettel és átlátható módon kezeljük**.

A panaszkezelési folyamat során a panasztevőt az alábbi jogok illetik meg.

A panasztevő jogai

Információkérés

A panasztevő a panaszának elintézéséről, annak aktuális állásáról, valamint a panasz kivizsgálásával kapcsolatban keletkezett iratokról és dokumentumokról **bármikor tájékoztatást kérhet** a Civil Kollégium Alapítvány panaszkezelésre kijelölt elérhetőségein.

A panasz visszavonása

A panasztevő a panaszát **bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja** a Civil Kollégium Alapítvány panaszkezelésre kijelölt elérhetőségein.

Újabb nyilatkozat megtétele

A panasztevő a panasszal kapcsolatban **bármikor újabb nyilatkozatot, észrevételt vagy kiegészítést tehet**, illetve további információkat bocsáthat a panasz kivizsgálásában részt vevők rendelkezésére.

A panasztevő adatainak bizalmas kezelése

A Civil Kollégium Alapítvány a panasztevő személyes adatait **bizalmasan kezeli**, és azokat harmadik személy részére csak akkor továbbítja, ha ez a panasz megfelelő kivizsgálásához vagy elintézéséhez elengedhetetlenül szükséges, és a panasztevő erről megfelelő tájékoztatást kapott.

Az adatvédelmi jogok gyakorlása

A panasztevőt a személyes adatai kezelésével kapcsolatban a hatályos adatvédelmi jogszabályok, így különösen az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete (GDPR) szerinti érintetti jogok illetik meg.

Ezek közé tartozhat különösen a **tájékoztatás kérése, a személyes adatok helyesbítése, törlése, valamint az adatkezelés elleni tiltakozás**, az adott adatkezelésre vonatkozó jogszabályi feltételek szerint.

Az adatkezeléssel és az érintetti jogok gyakorlásával kapcsolatos részletes információkat a **Civil Kollégium Alapítvány Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatója** tartalmazza.

A panasz lezárása és dokumentálása

A panasz kivizsgálásának lezárását követően a Civil Kollégium Alapítvány **megőrzi a panaszhoz és annak kivizsgálásához kapcsolódó, a panaszkezelés dokumentálásához szükséges feljegyzéseket és dokumentumokat** a vonatkozó jogszabályokban és belső szabályzatokban meghatározott ideig.

Amennyiben a panasz kivizsgálása alapján **helyesbítő vagy egyéb intézkedés szükségessége merül fel**, annak megtételéről, várható eredményéről és – amennyiben meghatározható – tervezett határidejéről a panasztevőt tájékoztatjuk.

A megtett vagy tervezett intézkedéseket a panaszkezelési nyilvántartásban is rögzítjük.

Irányadó jogszabályok

A jelen tájékoztatóban nem szabályozott kérdésekben a **hatályos magyar jogszabályok**, valamint az Európai Unió alkalmazandó jogszabályainak rendelkezései az irányadóak.

A Civil Kollégium Alapítvány célja, hogy panaszkezelési gyakorlatával is hozzájáruljon a **bizalomra, átláthatóságra és kölcsönös tiszteletre épülő kapcsolat kialakításához** támogatóival, adományozóival és minden, az alapítvánnyal kapcsolatba kerülő személlyel.