



**A HABITAT FOR HUMANITY MAGYARORSZÁG ALAPÍTVÁNY ÉS
A HFH INTERNATIONAL HUNGARY SZOLGÁLTATÓ NONPROFIT KFT.
ÜGYFÉL- ÉS PANASZKEZELÉSI ELVEI**

1. Ügyfelek jogai

Minden jelenlegi és leendő adományozónk és támogatótunk számára biztosítjuk, hogy megismerje szervezetünk adománygyűjtési akcióinak célját, idejét, módját, az összegyűlt adományok felhasználását.

2. Az információkérés és a panaszok benyújtásának módja

Ügyfeleink (amennyiben erről a köztünk létrejött megállapodás másként nem rendelkezik) írásban – postai úton, e-mailben – kérhetnek tájékoztatást, és jelezhetik panaszukat adománygyűjtési tevékenységünkkel, valamint az adományok felhasználásával kapcsolatban.

Kapcsolattartó: Scheili Renáta, renata.scheili@habitat.hu
Postai címünk: 1065 Budapest, Hajós utca 9. IV. emelet 16.

3. Ügyfélfogadás rendje

Szervezetünk külön ügyfélfogadási időt nem határoz meg, azonban amennyiben a panasz tisztázásához személyes találkozó szükséges, erről a panaszossal egyedileg egyeztet.

4. Az információkérés és a panaszok regisztrációjának módja

A beérkezett kérdésekkel vagy panaszokkal kapcsolatban munkatársunk 3 munkanapon belül visszajelez az ügyfélnek. A visszajelzésében meghatározza a panasz kivizsgálásának módját és várható határidejét.

5. A panaszvizsgálás folyamatának leírása

- a. visszajelzés a panasz tudomásulvételéről és a panasz kivizsgálásának módjáról, határidejéről
- b. a panasz tárgyáért felelős munkatársak meghatározása
- c. a felelősök számonkérése, jegyzőkönyvbe vétel
- d. egyeztetés (szükséges módokon írásbeli, telefonos, személyes) a panaszossal az első vizsgálat eredményeiről, ezek jegyzőkönyvbe vétele
- e. írásos állásfoglalás megfogalmazása (elmarasztalás, további lépések, a panasz jogossága esetén korrekciós intézkedések)

- f. az írásos állásfoglalás, valamint az esetleges intézkedések a panaszossal történő ismertetése

6. A panasz visszajelzés módja, ideje

Szervezetünk törekszik az egyes panaszokkal kapcsolatos eljárás lehető legrövidebb időn belül való lezárására. Az első visszajelzés maximum 3 munkanapon belül megtörténik, a további egyedi lépéseket az ügy függvényében maximum 30 napon belül végezzük el.

7. Rövid éves jelentés a panaszokról, eljárásokról

A panaszokkal kapcsolatban minden évet követő január 15-ig jelentést teszünk közzé honlapunkon, amely magában foglalja panaszok számát, tárgyát, az ügyek státuszát, a vizsgálatok eredményeit. A jelentést az Etikai Bizottságnak is eljuttatjuk.

2012. február 28.