

A Habitat for Humanity Magyarország Alapítvány és a HFH International Hungary Nonprofit Kft. Ügyfél- és Panaszkezelési Elvei

1. Ügyfelek jogai

Minden jelenlegi és leendő adományozóink és támogatóink 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 panaszaikat adománygyűjtési tevékenységünkkel, valamint az adományok felhasználásával kapcsolatban.

E-mail-címünk: info@habitat.hu

Postacímünk: 1065 Budapest, Hajós u. 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, jegyzőkönyve 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 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 távorri egyedi lépéseket az ügy függvényében maximum 30 napon belül végezzük el.

7. Rövid jelentés a panaszokról, eljárásokról

A panaszokkal kapcsolatban minden évet követően, a közhasznú éves beszámoló publikálási határidejével megegyező időpontig jelentést teszünk közzé honlapunkon, amely magában foglalja a panaszok számát, tárgyát, az ügyek státuszát, a vizsgálatok eredményeit. A jelentést az Etikai Bizottságnak is eljuttatjuk.

Módosítva: 2019. július 12.