

A HABITAT FOR HUMANITY MAGYARORSZÁG INFORMÁCIÓADÁSI ÉS PANASZKEZELÉSI ELVEI

Információadás

Az Habitat for Humanity Magyarország mindenki számára lehetőséget biztosít arra, hogy megismerje a szervezet munkáját. A Habitat for Humanity Magyarország minden munkatársa arra törekszik, hogy a szervezethez fordulók magas színvonalú és hasznos szolgáltatásokban részesüljenek, és minél elégedettebbek legyenek az általuk nyújtott információkkal, programokkal és szolgáltatásokkal.

Amennyiben észrevétele, javaslata van programjainkkal vagy működésünkkel kapcsolatban, kérjük írjon nekünk az info@habitat.hu címre!

Információadás módjai

A Habitat for Humanity Magyarország szervezetéről és programjairól, önálló, folyamatosan frissülő weboldalán: www.habitat.hu és közösségi média felületein tájékoztatja a nyilvánosságot:

<https://www.facebook.com/habitathungary>

https://www.instagram.com/habitat_hungary/

<https://hu.linkedin.com/company/habitat-for-humanity-hungary>.

Elektronikus úton, a központi e-mail címünkre érkezett megkeresést követően történik az információnyújtás: info@habitat.hu.

Az e-mail üzenetek megválaszolása 5 munkanapon belül történik az érdeklődő által megadott e-mail címre.

Telefonon a +36 20 287 0298-as telefonszámon tudunk információt nyújtani, hétfőtől péntekig, 9:00 - 17:00 óráig.

Postai levélben a Habitat for Humanity Magyarország, 1277 Budapest Pf.: 83. postacímen kereshetnek minket.

A postai úton érkező leveleket 15 munkanapon belül megválaszoljuk az érdeklődő által megadott postacímre küldött ajánlott levélben. Levelezési cím megadásának hiányában nem tudunk válaszolni!

Személyes elérhetőségünkön: 1027 Budapest, Margit körút 26., a címen előzetes időpont egyeztetéssel tudunk érdeklődőket fogadni.

Az érdeklődők számára információt adni kizárólag olyan esetekben áll módunkban, amelyek nem sértenek személyiségi jogokat vagy üzleti titkot.

Panaszkezelés

Az Habitat for Humanity Magyarország mindenki számára lehetőséget biztosít panasz, észrevétel vagy javaslat benyújtására a programjaival kapcsolatban.

Panaszbejelentést írásos formában áll módunkban fogadni postacímünkre vagy e-mail címünkre küldött levélben az 1. számú mellékletben található formanyomtatvány kitöltésével.

A beérkezett panaszokat a Habitat for Humanity Magyarország minden esetben megvizsgálja, és munkatársunk 15 munkanapon belül válaszol a panasztevő által megadott email címre vagy postacímre küldött ajánlott levélben.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről a Habitat for Humanity Magyarország Alapítvány kuratóriumi elnöke dönt.

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

A panaszokról és azok kezeléséről szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót készít.

A panaszvizsgálás folyamata:

1. Visszajelzünk a panasz tudomásul vételéről és a panasz kivizsgálásának módjáról, határidejéről.
2. A panasz tárgyáért felelős munkatársat/munkatársakat a Habitat for Humanity Magyarország Alapítvány kuratóriumi elnöke meghatározza.
3. A panasz kivizsgálásával megbízott munkatársat a Habitat for Humanity Magyarország Alapítvány kuratóriumi elnöke kijelöli.
4. A panasz kivizsgálása a 2. sz. mellékletben szereplő panaszvizsgálási protokoll szerint történik.
5. A kivizsgálás eredménye a 3.sz. mellékletben szereplő panaszvizsgálási jegyzőkönyvben rögzítésre kerül.
6. Írásban tájékoztatjuk a panasztevőt a kivizsgálás eredményéről, a panasz jogossága esetén a korrekciós intézkedésekről, az esetleges elmarasztalásokról.

1sz. melléklet

PANASZBEJELENTŐ

A panasz rövid leírása:

A panasztevő adatai:

Név:

Visszajelzéshez e-mail cím vagy postacím:

Bejelentés dátuma:

Az intézkedés rövid leírása (Habitat for Humanity Magyarország tölti ki):

2. sz. melléklet

PANASZKIVIZSGÁLÁSI PROTOKOLL

Vizsgálati protokoll

- Az ügyfél/panaszt tevő panaszának elemzése,
- szükség esetén a panaszos és egyéb érintett személyek meghallgatása, telefonon, írásban vagy személyesen,
- a panaszolt (konfliktus) helyzet leírása,
- az program, szolgáltatás során alkalmazott és a panaszolt cselekmény kapcsán érvényesítendő etikai szabályok betartása és betartatása,
- ténymegállapítás,
- a jogszabályi előírásokon és szakmai követelményeken alapuló elemzés, következtetések és helyzetértékelés,
- ténymegállapítás,
- javaslattétel / intézkedési terv,
- intézkedés,
- visszajelzés a panaszosnak,
- a panasz kivizsgálása után megtett intézkedések eredményességének vizsgálata.

Szervezeti szintű kivizsgálás protokollja (amennyiben szükséges)

- Az alapvető emberi jogok, illetve ellátotti jogok érvényesülése,
- az egyenlő bánásmód követelményének megtartása,
- egyes ellátotti csoportok speciális jogainak érvényesülése,
- az adott program szakmai megvalósulása,
- vonatkozó dokumentumok szakmai szempontú vizsgálata,
- az programban dolgozó munkatársak munkaköri feladatainak ismeretének vizsgálata,
- a Szociális Munka Etikai Kódexében, az Adománygyűjtő Szervezetek Etikai Kódexében, illetve egyéb szakmai etikai kódexekben megállapított kötelezettségek és a szakmai irányelvek alapján történő munkavégzés gyakorlatának vizsgálata.

3. sz. melléklet

PANASZKIVIZSGÁLÁS JEGYZŐKÖNYV

Mely készült a Habitat for Humanity Magyarország hivatali helyiségben,
..... címen, év hó..... napján,
panaszos ügyében.

A panasz benyújtásának időpontja:év,hó.....nap,

A panasz vizsgálója:, munkáltató / kuratóriumi elnök /
felhatalmazott munkatárs.

1. A vizsgálat elrendelésének időpontja:
2. A vizsgálat befejezésének várható időpontja:
3. A kivizsgálásban résztvevők: név/titulus
4. A vizsgálat alapjául szolgáló panaszos általi tényelőadás:
 - A panaszolt esemény és körülményeinek leírása
5. Panaszos kifogásolta továbbá, hogy:..... (amennyiben szükséges)
6. Egyéb érintett személyek meghallgatása:
 - A panaszolt esemény és körülményeinek leírása
7. A vizsgálat lefolytatásánál felderítendő további körülmények:
8. Ténymegállapítás:
9. Javaslattétel:
10. Intézkedési terv:
11. Értesítendő személyek:

Kelt:.....

.....

Habitat for Humanity Magyarország

képviselője

PH.